

مبادئ حماية عملاء شركات التمويل





-
- 05 الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية.
 - 06 نموذج التطبيق.
 - 07 التعاريف.

القسم الأول التمهيد

-
- 05 المقدمة.
 - 06 المبادئ العامة.
 - 07 مسؤوليات العميل.

القسم الثاني مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

-
- 05 الأحكام و الشروط.
 - 06 الرسوم و التكاليف وتحديد الأسعار.
 - 07 حماية البيانات و السرية.
 - 08 التواصل عبر الإعلان و التسويق.
 - 09 قبل أو عند إبرام عقد التمويل.
 - 10 بعد إبرام عقد التمويل.
 - 11 المبادئ الخاصة بعقود الإيجار التمويلي.
 - 12 أحكام عامة.

القسم الثالث الالتزامات الرئيسية

-
- 05 الأخطاء.
 - 06 الشكاوى.

القسم الرابع الأخطاء و الشكاوى

أولاً التمهيد



1. الحماية المالية للعملاء في المملكة العربية السعودية

يعد البنك المركزي السعودي

الجهة المراقبة و المشرفة على المؤسسات المالية المرخصة من قبلها و المصرح لها بالعمل في المملكة العربية السعودية (المصارف، شركات التمويل، شركات التأمين، مزاوولي أعمال الصرافة وشركات المعلومات الائتمانية) منذ صدور نظام البنك المركزي في عام 1952م ونظام مراقبة البنوك في عام 1966م.

يعمل البنك المركزي على حماية مصالح العملاء و التأكد من تعامل المؤسسات المالية مع العميل بطريقة مهنية عادلة.

تطور دور البنك المركزي تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبح في العام 1424هـ - 2005م مسؤول عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/32 وتاريخه 1424/6/2 م وفي عام 2012م أصبح كذلك مسؤول عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/15 وتاريخه 1433/8/13هـ في مجال تعزيز حماية العملاء.

كما تشير أفضل الممارسات في مجال الخدمات المالية أن هناك توجه في عدد من الدول لمتابعة آلية تطوير المؤسسات المالية للمنتجات و الخدمات الجديدة وآلية بيعها إلى العملاء و تقديم الاستشارة لهم عند حصول أي مشكلة أو في حال الرغبة في تقديم الشكاوى.

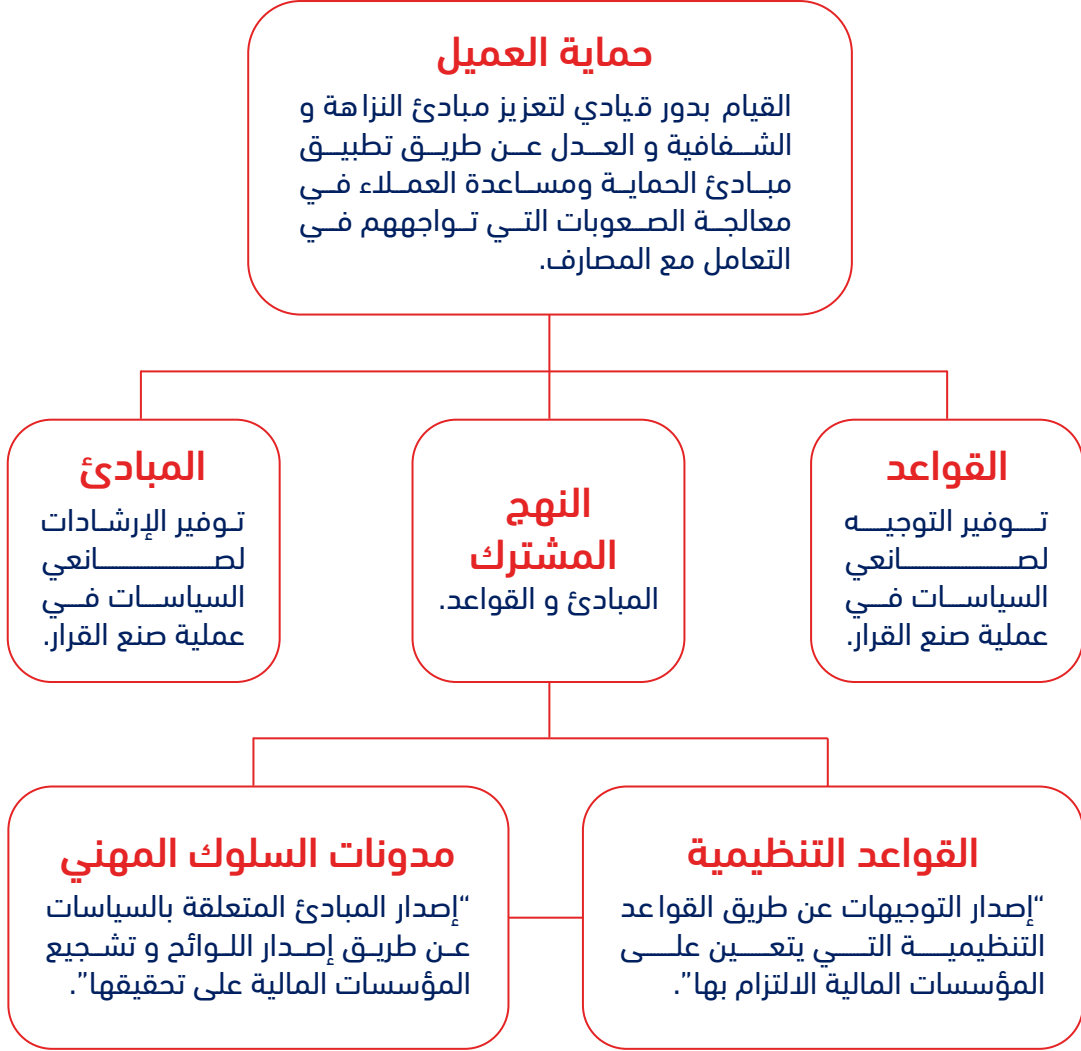
وقد تم إجراء الكثير من الدراسات عن هذه المسائل ودلت النتائج أن المعاملة العادلة تجاه العملاء تؤدي إلى زيادة الربح وتساهم في رفع مستوى رضا العملاء.

درست كثير من الدول و الهيئات الدولية مثل مجموعة العشرين ومجلس الاستقرار المالي و منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية تعديل و إصدار معايير جديدة في مجال حماية العميل.

ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن البنك المركزي مستمر في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية لتطوير مبادئ حماية العملاء.

من ضمن أهداف البنك المركزي الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي على معاملة عادلة وشفافية وصدق وأمانة و كذلك حصوله على الخدمات و المنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

2. نموذج التطبيق



نموذج (1)

إن الأداء المتوقع من المؤسسات المالية يحدده ما ورد في ضوابط العمل الحالية و السابقة و التعليمات المستقبلية وكذلك التأكد من التزام هذه المؤسسات بهذه الضوابط.

يوضح نموذج (1) آلية العمل المستخدمة الصادرة من البنك المركزي لحماية عملاء المؤسسات المالية في المملكة، ودور المؤسسة الريادي لتشجيع ممارسات الشفافية و العدل و الحرص على سهولة وصول العملاء للخدمات و المنتجات المطروحة من المؤسسات المالية.

3. التعاريف

• **التوعية** : نشر مبادئ لإرشاد المالي و القدرة على فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة في المؤسسات وبالتالي التمييز بين المنتجات أو الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات.

• **الإفصاح** : الكشف عن المعلومات والبيانات بكل وضوح وشفافية ومصداقية والامتناع عن حجب أي معلومات قد تكون مؤثرة أو ذات أهمية لأي طرف من أطراف عقد التمويل.

• **تضارب المصالح** : أي إجراء قد تتخذه شركة التمويل بشأن موضوع يهم العميل يؤدي إلى مخاطر كبيرة تتعارض مع مصالح شركة التمويل المرتبطة في هذا الموضوع.

• **الإعلان** : رسالة تجارية تروج بأي وسيلة لمنتج أو خدمات مالية، بشكل مباشر أو غير مباشر.

• **الاستشارة** : الحصول على توصية أو نصيحة من فرد أو جهة مؤهلة بعد الأخذ في الاعتبار ظروف وأهداف العميل الشخصية.

• **وسائل اتصال مضمونة** : البريد المسجل، و التسليم اليدوي، وأية وسيلة إلكترونية مسجلة يمكن إثباتها واسترجاعها بشكل مضمون.

• **البنك المركزي** : البنك المركزي السعودي.

• **مجموعة العشرين** : وزراء المالية ومحافظي المصارف المركزية في دول مجموعة العشرين (المعروفة أيضاً بإسم ج-20) وهي مجموعة وزراء المالية ومحافظي المصارف المركزية من 19 دولة ذات الاقتصادات الهامة إضافة إلى ممثل عن الاتحاد الأوروبي.

• **الشمول المالي** : حصول فئات المجتمع المختلفة كذوي الدخل المنخفض و أصحاب الأعمال الصغيرة و المتوسطة و متناهية الصغر على الخدمات و المنتجات التمويلية الملائمة التي يحتاجونها بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة و شفافة.

• **أنظمة التمويل** : نظام التمويل العقاري ونظام الإيجار التمويلي ونظام مراقبة شركات التمويل و اللوائح و التعليمات الصادرة عن البنك المركزي.

• **شركة التمويل** : شركة التمويل المساهمة الحاصلة على ترخيص لممارسة نشاط أو أكثر من أنشطة التمويل المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.

• **العميل** : هو الذي توجه له الخدمات و المنتجات التمويلية.



• الموظفين

كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة شركة تمويل وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر سواء في مقر الشركة أو خارجها، بما في ذلك الموظفين المتعاقد معهم مباشرة أو المتعاقد معهم عن طريق الاسناد.

• الخطأ

كل تصرف يؤدي إلى مخالفة للسياسات الموثقة وإجراءات العمل، الخاصة بالشركة بالإضافة إلى مخالفة الأنظمة و التعليمات بما يؤثر على حقوق أو مصالح عميل أو أكثر.

• معالجة الشكوى

أخذ التدابير و الإجراءات اللازمة لتعامل مع شكاوى العملاء.

• التمويل

منح الائتمان بعقود للأنشطة المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.

• عقد التمويل

عقد يُمنح بمقتضاه الائتمان للأنشطة المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.

• مبلغ التمويل

الحد الأقصى أو إجمالي المبالغ المتاحة للعميل بموجب عقد التمويل.

• معدل النسبة السنوي

معدل الخصم محسوباً وفق أحكام المادة الحادية و الثمانون من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

• الإسناد لطرف ثالث

ترتيب يضطلع بموجبه طرف ثالث (مزود خدمة على سبيل المثال) بتقديم خدمة كانت في السابق تنجزها شركة التمويل بنفسها أو خدمة جديدة تزمع البدء في تقديمها.

ويمكن أن يتم الإسناد لمقدم خدمة في المملكة العربية السعودية أو في الخارج، ويمكن لمقدم الخدمة أن يكون وحدة من وحدات جهة التمويل نفسها (كمكتب رئيس أو فرع خارجي) أو شركة تابعة لمجموعة جهة التمويل أو طرف ثالث مستقل، مع الالتزام بمتطلبات الأنظمة و اللوائح و التعليمات الصادرة من البنك المركزي بهذا الشأن.





ثانياً
مبادئ حماية
عملاء شركات التمويل



1. مقدمة

1. نظام التمويل العقاري الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/50 وتاريخه 1433/8/13م الموافق 2012/7/3م.
 2. نظام الإيجار التمويلي الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/48 وتاريخه 1433/8/13م الموافق 2012/7/3م.
 3. نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/51 وتاريخه 1433/8/13م الموافق 2012/7/3م.
 4. اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري الصادرة بقرار وزير المالية رقم 1229 وتاريخه 1434/4/10م الموافق 2013/2/20م.
 5. اللائحة التنفيذية لنظام التمويل الإيجار م/1 وتاريخه 1434/4/14م الموافق 2013/2/24م.
 6. اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل الصادرة بقرار المحافظ رقم م/2 وتاريخه 1434/4/14م الموافق 2013/2/24م.
- حماية عملاء شركات التمويل في المملكة هدف استراتيجي منشود يسعى البنك المركزي دائماً إلى تحقيقه من خلال حرصها على تقديم الشركات للمستوى المطلوب من المعاملة العادلة و الأمانة و الشمول المالي.
 - ستساعد مبادئ حماية عملاء شركات التمويل على تحقيق الهدف المنشود لأنها تطبق كافة أنشطة شركات التمويل المرخصة من البنك المركزي، وعلى الشركات المرخصة التي تزاوّل النشاطات المساندة للأنشطة التمويلية أو أي طرف ثالث (خارجي) يُستعان به من قبل شركات التمويل في إنجاز بعض المهام تشمل عملاء شركات التمويل الأفراد (الحاليين و المستقبليين).
 - تعتبر هذه المبادئ مُلزمة لشركات التمويل ومُكملة للتعليمات و الضوابط الصادرة عن البنك المركزي، وينبغي تطبيق هذه المبادئ على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء الأفراد.
 - أصدر البنك المركزي هذه المبادئ استناداً إلى الصلاحيات المخولة لها بموجب الأنظمة الآتية:





2. المبادئ العامة

في عام 2011 م طورت مجموعة العشرين بواسطة فريق عمل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية مبادئ عالية المستوى تعني بالحماية المالية للعميل، تعتبر هذه المبادئ للأنظمة و التعليمات القائمة، ولاسيما تلك المتعلقة بحماية العملاء، كما توفر هذه المبادئ الإطار العام للحماية المالية للعملاء إذ تُستخدم في كافة أنحاء العالم من قِبَل المنظمات المالية.

المبدأ الأول

المعاملة بعدل و إنصاف

على شركات التمويل التعامل بعدل و أمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، و الوفاء بالالتزامات بموجب أنظمة التمويل ولوائحها التنفيذية وتعليمات البنك المركزي و العقود الموقعة، وعلى شركة التمويل اتباع أفضل الممارسات المقبولة دولياً للوفاء بالتزامات العملاء غير المدونة، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة شركة التمويل كما ينبغي بذل عناية و اهتمام خاص لعملاء منخفضي الدخل و التعليم و كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ الثاني

الإفصاح و الشفافية

على شركات التمويل تحديث معلومات الخدمات والمنتجات التمويلية المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة سهلة الفهم و غير مضللة ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها.

ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفصيل الأسعار و العملات التي تتقاضيها شركة التمويل و الغرامات و المخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، ويجب توفير معلومات عن المنتجات و الخدمات البديلة المقدمة من شركة التمويل.

المبدأ الثالث

التثقيف و التوعية المالية

على شركات التمويل وضع برامج وآليات مختلفة ومناسبة لتطوير معارف و مهارات العملاء الحاليين و المستقبليين ورفع مستوى الوعي و الإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات عند حاجتهم لذلك.

المبدأ الرابع

سلوكيات و أخلاقيات العمل

على شركة التمويل العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر شركة التمويل المسؤول الأول عن حماية مصالح العملاء التمويلية.

المبدأ الخامس

الحماية ضد عملية الاحتيال

على شركات التمويل تطبيق الحد الأقصى من التدابير و الإجراءات الأمنية لرقابة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.



المبدأ العاشر تضارب المصالح

على شركة التمويل وضع سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليها التأكد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة و مطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين شركة التمويل وأي طرف آخر فينبغي الإفصاح عنها كتابياً هذه الحالات للعميل.

المبدأ الحادي عشر الموارد الكافية

على شركة التمويل بذل العناية اللازمة لتوفير الموارد المالية و التشغيلية و البشرية اللازمة لتنفيذ أعمالها و خدمة عملائها بكل كفاءة ودون تأخير.

المبدأ الثاني عشر عدم التمييز و التفضيل

ينبغي على الشركات وموظفيها عدم التمييز في التعامل عملائها بشكل مجحف وغير عادل بناء على العرق أو الجنس أو غير ذلك.

المبدأ السادس حماية خصوصية المعلومات

على شركات التمويل حماية معلومات العملاء المالية و التمويلية و الشخصية وعدم استخدامها إلا لأغراض محددة و نظامية، كما يجب عدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث إلا بتصريح كتابي مُسبق صادر من البنك المركزي أو من جهات أخرى مثل (المحاكم) أو بالموافقة الخطية للعميل.

المبدأ السابع معالجة الشكاوى

على شركات توفير آلية سهلة ومناسبة للعملاء لتقديم شكاويهم بحيث تكون الآلية واضحة وفعالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات البنك المركزي ذات العلاقة.

المبدأ الثامن المنافسة

ينبغي على الشركات التنافس في تقديم أفضل المنتجات و الخدمات و الأسعار بما يلبي احتياجات ورغبات العملاء، ودون إخلال بالأنظمة و التعليمات ذات العلاقة.

المبدأ التاسع الإسناد لطرف ثالث

على شركة التمويل التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، ولا تُعفي شركة التمويل من المسؤولية في حال عدم التزام مقدم الخدمات الخارجي بالأنظمة واللوائح و التعليمات السارية في أي من العمليات و المهام المسندة إليه، وفقاً لما ورد في المادة (37) من اللائحة التنفيذية.



3. مسؤوليات العملاء

على شركات التمويل تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية و التثقيف المستمرة المقدمة من شركات التمويل مجتمعة فضلاً عن المبادرات التي تقوم فيها كل شركة تمويل لعملائها.

• تأكد من بيانات عقد التمويل

تأكد من أن النسخة المصدرة لعقد التمويل تشمل كافة محتويات العقد - على سبيل المثال الحصر- وبياناتك الشخصية ومبلغ التمويل ومعدل النسبة السنوي وملخص عقد التمويل وتشمل كافة ملحقات العقد كجدول السداد والإقرارات المرفقة وغيرها.

• معرفة كيفية تقديم الشكوى

ستوفر لك شركة التمويل التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة، مثل أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكوى ومتابعتها. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

• استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام و الشروط

تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

• كن صادقاً عند تقديم المعلومات لشركة التمويل

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بشركة التمويل، وامتنع عن تقديم معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو تلك التي تكون هامة أو جوهرية.

• اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمتها لك شركة التمويل

سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن التزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج، قم بالاطلاع على هذه التزامات وتأكد من فهمك وقدرتك على التزام بها.

• اطرح الأسئلة

في حال عدم وضوح أي بند أو شرط في عقد التمويل أو أي مستندات أخرى تقدم من شركة التمويل يحق للعميل الاستفسار عنها وطرح الأسئلة على موظفي شركة التمويل، ويجب عليهم الإجابة على الأسئلة بطريقة واضحة ومهنية.





• **استشر شركة التمويل
حال مواجهة صعوبات مالية**

تحدث مع شركة التمويل التي تتعامل معها لطلب استشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل التزامات الخدمة أو المنتج التمويلي حتى تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعك المالي.

• **يجب عليك تحديث
المعلومات الشخصية الخاصة بك**

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال ومنها العنوان الوطني والبريد الإلكتروني بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلبت شركة التمويل ذلك، وستكون مسؤولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد شركة التمويل بها.

• **استخدم عنوان البريد الخاص بك**

استخدم عنوان البريد (البريد العادي أو البريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من شركة التمويل التي تتعامل معها، تستخدم عناوين أخرى تخصك كالأصدقاء أو الأقارب حيث ممكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.

• **ابتعد عن التعرض للمخاطر
التي لا تلائم وضعك المادي**

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات التمويلية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على شركة التمويل شرحها لك بوضوح، تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر يتم وضعك المالي.

• **قدم طلب للحصول على المنتجات
و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك**

عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملائمتها لاحتياجاتك وعليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، على أن يستند قراراتك على قدرتك في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.

• **أبلغ شركة التمويل بشأن
العمليات غير النظامية**

تأكد من أن النسخة المصدرة لعقد التمويل تشمل كافة محتويات العقد - على سبيل المثال الحصر- بياناتك الشخصية ومبلغ التمويل ومعدل النسبة السنوي وملخص عقد التمويل وتشمل كذلك كافة ملحقات العقد كجدول السداد والإقرارات المرفقة وغيرها.





• استعرض كافة معلوماتك التي سجّلتها

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجّلتها في النماذج لضمان صحة المعلومات وعدم وجود أخطاء في البيانات المدونة. وأعلم أن التوقيع الخاص بك على النموذج يعني الموافقة على محتوى النموذج.

• لا تفصح عن معلوماتك الشخصية أو مالية

تفصح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي طرف آخر غير شركة التمويل وتحت أي ظرف من الظروف.

• أخذ الحيطة والحذر عند منح الوكالة الرسمية

كن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية، أعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في شؤونك المالية ومن يطلع عليها.

• لا توقع على النماذج غير المكتملة

تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج المقدمة لك للتوقيع، لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.





ثالثاً

الالتزامات الرئيسية





دون الإخلال بما نصت عليه أنظمة التمويل ولوائحها التنفيذية، تخضع شركات التمويل لهذه المبادئ وما يتضمنه هذا القسم من تفاصيل بشأن الالتزامات و الأنظمة بالمنتجات الخاصة والخدمات التمويلية والتي تدعم "المبادئ العامة" لحماية العميل.

1. الأحكام و الشروط

- على شركة التمويل توفير الأحكام والشروط المُحدّثة للمنتجات والخدمات التمويلية للعميل سواء من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط و الأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك أو عبر القنوات الأخرى المتاحة لشركة التمويل و تشجيع العميل على قراءتها قبل بداية العلاقة، كما ينبغي أن تُضاف على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.
- على شركة التمويل أن توضح الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية نص بوضوح على العواقب المحتملة قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلب.
- على شركة التمويل أن تدرج كافة الأحكام و الشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة والذي يقوم العميل بتعبئتها باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مُضللة، مع توفر نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.
- على شركات التمويل إبلاغ العملاء عن طريق أحد وسائل الاتصال المضمونة بأي تغيير الأحكام والشروط خلال (30 يوم عمل على الأقل) قبل إجراء تغيير. وعلى شركة التمويل تزويدك بنسخة من العقد وملخص عقد التمويل و المستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن.
- على شركة التمويل الالتزام بما يتضمنه عقد التمويل وعدم التعديل إلا بموافقة العميل والتوقيع على ذلك.
- على شركة التمويل الالتزام بما يتضمنه عقد التمويل وعدم التعديل إلا بموافقة العميل على ذلك.

2. رسوم والعمولات وتحديد الأسعار

يُحظر على شركات التمويل إجراء أي تغيير الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد توقيع عقد التمويل، بما ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بمقدمي الخدمات الخارجيين.



3. حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية

- على موظفي شركة التمويل، سواءً الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء و التأكد من عدم كشفهم المعلومات المالية و الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصاره على الأشخاص المخولين فقط سواء أثناء العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.
- كما يجب على شركة التمويل تطبيق لائحة واضحة لقواعد السلوك للموظفين المكلفين بالأدوار التي تشمل مبيعات وتسويق منتجات التمويل ومتابعة وتحصيل حسابات التمويل المتعثرة ويجب على شركة التمويل تزويد أولئك الموظفين بنسخة من لائحة قواعد السلوك وأخذ إقرار منهم بالاستلام، ويجب أن تحظر لائحة قواعد السلوك الآتي:
 1. أي اتصال مع أقارب العميل المتعثر أو جيرانه أو زملائه أو أصدقائه، أو زيارة إلى مكان عمله، بغرض طلب أو نقل المعلومات حول العملاء المالية للعميل أو الضامن.
 2. أي اتصال (مكتوب أو شفهي) إلى العميل أو الضامن بنقل معلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن التزاماتهم لجهة التمويل.
- 3. التواصل مع العميل المتعثر باستخدام مغلقات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.
- 4. أي تجاوز لسرية معلومات العميل، وتضارب المصالح والقيم المهنية.



4. التواصل عبر الإعلان و التسويق

- على شركة التمويل التواصل مع العملاء باستخدام وسيلتي اتصال على الأقل من الوسائل المفضلة لدى العملاء - على سبيل المثال لا الحصر- البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية و الهاتف. كما يمكن للشركة استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية و المسموعة و المقروءة .. إلخ)لتسويق خدمات و منتجات التمويل باستخدام الأساليب الإعلانية و الدعائية و التسويقية المناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة و اللوائح و التعليمات و القواعد الصادرة عن البنك المركزي و التأكد من مراعاة الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.
- عند إرسال إشعار أو إعلان لأكثر من عميل عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى، على شركة التمويل التحقق من عدم احتواء الإشعار المرسل على معلومات شخصية تخص عملاء آخرين.
- على شركة التمويل التأكد أن الإعلانات و الدعايات التي تتضمن رموز مختصرة (على سبيل المثال معدل النسبة السنوي APR) يتم شرح معناها صراحة.
- على شركة التمويل عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد أقل من (18 سنة).
- يجب على الشركة أن تمنح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال هذه الإعلانات وبطرق سهلة.
- يجب أن يكون الإعلان مهني وغير مضلل وبصورة واضحة وخط واضح بما في ذلك الهوامش، وعلى أن تكون العبارات باللغة العربية الفصحى وسهلة الفهم، وعلى أن يراعى في الإعلان عدم الإضرار بمصالح الشركات الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.
- للبنك المركزي حق إلزام الشركات التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة سحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار المؤسسة لها بذلك.



5. قبل أو عند إبرام عقد التمويل

- ينبغي على شركة التمويل أن يكون لديها نظام مناسب تستطيع من خلاله الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية وتقديم العروض الملائمة و المناسبة حسب احتياجات كل عميل.
- على شركة التمويل تقديم الاستشارة والنصح للعملاء في اختيار الخدمات أو المنتجات التمويلية الملائمة.
- قبل منح تمويل جديد، على شركة التمويل الحصول على طلب من العميل من خلال توقيع عقد التمويل، كما أن أي زيارة أو تعديل في اتفاقية التمويل توجب توقيع عقد تمويل جديد أو إضافة ملحق إلى العقد القائم.
- على شركة التمويل قبل إبرام عقد التمويل إفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالمنتجات التمويلية المطلوبة وأن تزودهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج أو الخدمة التمويلية، ومن ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) مايلي:

1. الرسوم و التكاليف الإدارية ومعدل النسبة السنوي.
2. فترة سداد التمويل، إجراءات السداد المبكر.
3. إجراءات إنهاء عقد التمويل.
4. إجراءات حق الانسحاب إن وجدت.
5. التزامات وواجبات كل طرف بموجب العقد.
6. أي بند يحق للشركة تعديلها بعد سريان العقد.
7. أي قيد أو شرط قد يترتب عليها ضرراً بمصلحة العميل.
8. إجراءات التعامل مع الشكوى.



- في حال انقطاع العميل عن السداد يجب أن يتم إثبات التواصل مع المتعثر قبل اتخاذ أي إجراءات بشأن المركبة.
- في حال وقوع حادث للمركبة أدى إلى انقطاع المنفعة بشكل جزئي أو كلي يجب على الشركة اتخاذ الإجراءات التالية مع توثيقها :
 1. توجيه العميل وتزويده بالمستندات الواجب توفرها لرفع مطالبة لدى شركة التأمين.
 2. استلام المركبة و المستندات الخاصة بالحادث بنموذج استلام يوضح حالة المركبة.
 3. يتم رفع مطالبة لدى شركة التأمين خلال 24 ساعة من استلام المركبة، عدا إذا كان اليوم الذي يلي استلام المركبة إجازة رسمية فيتم رفعها في أول يوم عمل بعد الإجازة.
 4. متابعة المطالبة لدى شركة التأمين و التأكيد على الانتهاء من تسوية المطالبة خلال الفترة المعيارية المحددة نظاماً و الوارد في اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين.
 5. بعد الانتهاء من تسوية المطالبة يتم الشروع بإصلاح الأضرار الواردة كما ورد في تقرير المرور أو شركة نجم و تسليم المركبة للعميل بعد تأكده من إتمام الإصلاح.
 6. يجب على الشركة أن تقوم بتسوية عقد التمويل خلال فترة أقصاها 7 أيام بمن صدور خطاب الهلاك الكلي من شركة التأمين.





6. بعد إبرام عقد التمويل

- في حال سداد كامل مبلغ التمويل من قِبَل العميل، يجب على شركة التمويل إصدار خطاب إخلاء طرف في مدة أقصاها 7 أيام عمل من تاريخ السداد وتحديث سجله الائتماني لدى شركة المعلومات الائتمانية.
- على شركة التمويل الاستشارة المالية إذا كان العميل يواجه صعوبات في تحمل التزامات الخدمة أو المنتج التمويلي ومناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعه المالي.
- إضافة إلى الكشف الشهري، على شركة التمويل أن تزود العميل، بناءً على طلبه، بكشف (إلكتروني أو ورقي) مجاني مره كل سنة، توضح في الدفعات المسددة و الدفعات المتبقية.
- على شركة التمويل أن تزود العميل بناءً على طلبه، بكشف حساب مفصل مجاناً ودون تأخير يشمل على جميع الرسوم و كلفة الأجل و المصاريف و التكاليف بما في ذلك أي تكاليف إضافية، وذلك في حال حدوث تعثر أو سداد مبكر للتمويل.
- لا يجوز لشركة التمويل وممثليها وغيرهم من الموكلين على حقوقها بموجب عقد التمويل، اتخاذ إجراءات غير مناسبة أو مبالغ فيها أو غير معقولة لاسترداد المبالغ المستحقة لهم.

7. المبادئ الخاصة بعقود الإيجار التمويلي للمركبات

- على شركات التمويل اتباع التالي في هذا النوع من العقود:
- يجب على الشركة أن تقوم بتوثيق حصول العميل على شروط و استثناءات التأمين على المركبة عند إبرام العقد، مع تزويد العميل بأي تغييرات تطرأ على بنود الوثيقة قبل سريانها بمدة لا تقل عن 30 يوم عمل سواء كانت تلك التغييرات تشمل الوثيقة الحالية أو ستطبق على الوثيقة الجديدة.
- يجب أن يتضمن العقد نموذج للتسوية المتبعة لدى الشركة في حالة الهلاك الكلي للمركبة وآلية الحصول على تعويض من شركة التأمين.





8. الأحكام العامة

- على شركة التمويل الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.
- على شركة التمويل تقديم النصح و المشورة لعملائها الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل المضي في اتخاذ إجراءات قانونية بحقهم.
- على شركة التمويل وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيسي للفرع وفي موقع شركة التمويل الإلكتروني، وتفتح شركة التمويل و تغلق بحسب الساعات المعلن عنها.
- في حال انقطاع العميل عن السداد يجب أن يتم اثبات التواصل مع المتعثر قبل اتخاذ أي إجراءات بشأن المركبة.



رابعاً

الأخطاء و الشكاوى





1. الأخطاء (الأعتال)

- لا يحق لشركة التمويل الاستفادة من أي مبالغ محصلة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليها إعادتها إلى حساب المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها.
- في حال اكتشفت شركة التمويل خطأ، أو في حال إبلاغها بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، فينبغي عليها معالجة الخطأ تجاه العميل و العملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ، و إكمال هذا الإجراء في غضون 60 يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي.
- وينبغي عليها الاتصال بجميع العملاء المتأثرين بهذا الخطأ و إحاطتهم بالخطأ و بالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.

2. الشكاوى

الشكاوى عن طريق ..

- الرقم المجاني : 8003030004
- الرقم الموحد : 920005772
- الموقع الإلكتروني : www.ajfc.com.sa
- البريد الإلكتروني : info@ajfc.com.sa
- التقديم بالشكوى مباشرة.

نحن في الجبر للتمويل ملتزمون بتقديم منتجات وخدمات استثنائية لعملائنا ، إذا أخطأنا في تقديم وعودنا نريد منك إخبارنا بذلك لنقوم بتصحيحها وهذا يعتبر جزء من التزامنا.



مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

