

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

الإدارة العامة للرقابة على شركات التمويل

مؤسسة النقد العربي السعودي

381000092240 : الرقم
1438/09/02 : التاريخ
نموذج : المرفقات

الرقم :

المرفقات :

تعميم

المحترم

سعادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،


الموضوع: التقييم الذاتي لإلتزام شركات التمويل بمبادئ حماية عملاء شركات التمويل.

استناداً إلى المادة الثانية والعشرون من نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥١ وتاريخ ١٣/٠٨/١٤٣٣هـ، والمادة الثانية من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل الصادرة بقرار المحافظ رقم م/٢ ش ت وتاريخ ١٤/٠٤/١٤٣٤هـ. وإشارة إلى تعميم المؤسسة رقم ٣٦١٠٠٠١١٠٣٢٠ وتاريخ ١٤/٠٨/١٤٣٦هـ المرفق طيه مبادئ حماية عملاء شركات التمويل.

نرفق لكم نموذج التقييم الذاتي لقياس إلتزام الشركات بمبادئ حماية عملاء شركات التمويل، بأمل موافقاتنا بنتائج التقييم خلال شهر من تاريخه على البريد الإلكتروني (aalmohawas@sama.gov.sa). وفي حال وجود أي استفسار بهذا الخصوص، يمكن للمختصين التواصل مع المؤسسة على البريد الإلكتروني المشار إليه أعلاه.

وتقبلوا تحياتي،،،

المخبر


بدر بن هراع الغثبي

مدير عام الرقابة على شركات التمويل

نطاق التوزيع:

- شركات التمويل العاملة في المملكة
- الإدارة العامة للرقابة على شركات التمويل
- إدارة حماية العملاء

الاستفسارات العامة			
ملاحظات	الاستفسار		الرقم
	هل يوجد لدى الشركة موقع الكتروني من خلاله يتم:		
	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	١- نشر مبادئ حماية عملاء شركات التمويل
	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٢- آلية تقديم الشكاوى ومتابعتها
	هل تقوم الشركة بقياس رضی العملاء في مراحل العلاقة التالية:		
	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	١- عند معالجة الشكاوى
	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٢- بعد حصول العميل على أحد منتجات الشركة
	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٣- بعد خدمة العميل عن طريق الهاتف / الصفوف الأمامية
	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	هل تقوم الشركة بتوفير نسخة ورقية من مبادئ حماية عملاء شركات التمويل في الفروع وتسليمها لهم في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة تمويلية جديدة
هل توفر الشركة أي من خدماتها ألبا عن طريق الموقع أو الهاتف؟	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٤
هل يوجد خطة معتمدة من قبل الشركة لتطوير أداء موظفي الصفوف الأمامية وتقديم برامج تدريبية بمجال خدمة العملاء؟	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٥
هل قامت الشركة بتوفير الانظمة التقنية اللازمة في مراكز خدمة العملاء لتنظيم عملية انتظار العملاء وخدمتهم؟	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٦
هل تقوم الشركة بإعداد ومتابعة التقارير المتعلقة بقنوات التواصل مع العملاء والرفع بها إلى الادارة العليا لمتابعة كفاءة هذه القنوات؟	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٧
هل تقوم الشركة بمتابعة أنماط الشكاوى المستلمة من العملاء وإعداد تقرير حولها للإدارة العليا؟	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	٨

المبادئ العامة والمسئوليات المتبادلة				
الرقم	المبادئ العامة	ملتزم كلياً	غير ملتزم بشكل جزئي أو كلي	الملاحظات والمتطلبات
١- المبادئ العامة:				
مبدأ رقم ١	المعاملة بعدل وإنصاف			
مبدأ رقم ٢	الإفصاح والشفافية			
مبدأ رقم ٣	التثقيف والتوعية المالية			
مبدأ رقم ٤	سلوكيات وأخلاقيات العمل			
مبدأ رقم ٥	الحماية ضد عمليات الاحتيال			
مبدأ رقم ٦	حماية خصوصية المعلومات			
مبدأ رقم ٧	معالجة الشكاوى			إذا كانت الإجابة بملتزم كلياً (نأمل تزويدنا بالسياسة المعتمدة للشركة للتعامل مع شكاوى العملاء)
مبدأ رقم ٨	المنافسة			
مبدأ رقم ٩	الإسناد إلى طرف ثالث			هل توجد جهة خارجية يتم إسناد مهام إليها بمتطلبات مبادئ حماية العملاء؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
مبدأ رقم ١٠	تضارب المصالح			إذا كانت الإجابة بملتزم كلياً (نأمل تزويدنا بالسياسة المعتمدة لدى الشركة الخاصة بتضارب المصالح)
مبدأ رقم ١١	الموارد الكافية			إذا كانت الإجابة بملتزم كلياً (نأمل تزويدنا بتقرير يوضح ضمان كفاية الموارد البشرية المخصصة لخدمة العملاء والقنوات المختلفة للتواصل معهم)
٢- المسئوليات المتبادلة:				
2	على شركة التمويل العمل على رفع مستوى المعرفة والتدريب المناسب لموظفيها بهدف تعزيز المسئوليات المتبادلة من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة من شركات التمويل مُتجمعة فضلاً عن المبادرات التي تقوم بها كل شركة تمويل لعملائها. على أن تشمل المسئوليات المتبادلة التي ينبغي التأكيد عليها الآتي:			
2-1	على شركة التمويل تقديم المعلومات والبيانات اللازمة للعميل التي توضح آلية تقديم الشكاوى مثل (أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكاوى ومتابعتها الأطار الزمني لإفادة العميل عن النتيجة)			
2-2	على شركة التمويل التوضيح للعميل كتابياً على المنتجات والخدمات أو الخدمات التمويلية التي تحتوي على مستويات متفاوتة من المخاطر			
2-3	على شركة التمويل التأكد من ملائمة المنتجات أو الخدمات التمويلية عند تقديم العميل للحصول عليها وقدرته على الوفاء بالالتزامات المترتبة على العميل بعد الحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية			
2-4	على شركة التمويل توجيه العميل بإبلاغها فوراً عند اكتشافه أي إجراءات غير نظامية تمس المنتج أو الخدمة المقدمة وعلى الشركة تصحيح ومعالجة هذه الإجراءات تلافياً لتكرارها			
2-5	على شركة التمويل مراجعة جميع المعلومات التي قام العميل بتدوينها في النماذج لضمان صحة المعلومات وعدم وجود أخطاء في البيانات المدونة			
2-6	على شركة التمويل التأكيد على مسئولية العميل بعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي طرف غير شركة التمويل وتحت أي من الظروف			

الاطء والشكاوى				
الرقم	الالتزامات الرئيسية	ملتزم كلياً	غير ملتزم بشكل جزئي أو كلي	الملاحظات والمتطلبات
1	الأخطاء (الأعطال):			
1-1	على شركة التمويل إعادة أي مبالغ محصلة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) إلى حساب المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها ولا يحق لها الاستفادة منها.			
2-1	على شركة التمويل معالجة الخطأ تجاه العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ، في حال ما إذا اكتشفت شركة التمويل خطأ، أو في حال إبلاغها بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، وعليها إكمال هذا الإجراء في غضون (٦٠ يوم عمل) اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي، والاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.			
2	الشكاوى:			
1-2	على شركة التمويل وضع آلية تقديم الشكاوى في مكان واضح بمبنى شركة التمويل وفروعها كافة وإدراجها على موقع شركة التمويل الإلكتروني وتوفير نسخة للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة، كما ينبغي للشركة شرح إجراءات تصعيد الشكاوى إلى جهات أخرى إذا لم يقبل العميل التسوية التي تم إجراؤها.			<p>١- هل يوجد لدى الشركة إدارة مختصة لمعالجة شكاوى العملاء؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>٢- هل يوجد لدى الشركة نظام آلي لمعالجة شكاوى العملاء؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>(في حال الإجابة بنعم نأمل تزويدنا بإسم النظام المستخدم)</p> <p>٣- هل يوجد لدى الشركة رقم موحد/مجاني لاستقبال استفسارات وشكاوى العملاء؟</p> <p><input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
2-2	على شركة التمويل عند تلقي شكاوى العملاء القيام بالآتي:			
	١. إشعار العميل عن طريق وسائل اتصال مضمونة باستلام الشكاوى وإبلاغه بالنواتج (إن وجدت) خلال (٥ أيام عمل).			
	٢. تزويد العميل برقم الشكاوى وبيانات الاتصال لتتبع المستجدات على الشكاوى المقدمة.			
	٣. الرد بالنتائج للعميل خلال مدة لا تتجاوز (١٠ أيام عمل) من تلقي الشكاوى مكتملة.			
	٤. توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشاكي والاحتفاظ بسجلاتها.			

الالتزامات الرئيسية				
الرقم	الالتزامات الرئيسية	ملتزم كلياً	غير ملتزم بشكل جزئي أو كلي	الملاحظات والمتطلبات
1 الأحكام والشروط:				
1-1	على شركة التمويل توفير الأحكام والشروط الحديثة للمنتج أو الخدمة التمويلية للميل سواء من خلال كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك أو عبر القنوات الأخرى المتاحة لشركة التمويل وتشجيع العميل على قراءتها قبل بداية العلاقة كما ينبغي أن تصاف على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة			إذا كانت الإجابة بملتزم كلياً (نأمل تزويدنا بنسخة محدثة للمنتجات والخدمات التمويلية)
2-1	على شركة التمويل أن تتضمن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تexplorative تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة التمويلية خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلب.			
3-1	على شركة التمويل أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية الذي يقوم العميل بتعبئته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك			
4-1	على شركة التمويل إبلاغ العميل عن طريق وسائل الاتصال المضمونة بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال (٣٠ يوم عمل) على الأقل قبل إجراء أي تغيير.			
5-1	على شركة التمويل أن تتيح للعميل إمكانية الاعتراض إذا كان لا يوافق على هذا التغيير في الأحكام والشروط عن طريق إشعار شركة التمويل باعتراضه خلال (١٠ أيام عمل) بعد استلام الإشعار بالتغيرات المذكورة آنفاً عن طريق وسائل اتصال مضمونة. وينبغي أن تتضمن الإشعار المذكور آنفاً فترة الاعتراض ومدته وإجراءاته.			
2 الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار:				
1-2	على شركة التمويل عدم إجراء أي تغيير في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد توقيع اتفاقية التمويل، بما في ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بمقدمي الخدمات الخارجيين			
3 حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية:				
1-3	على موظفي شركة التمويل، سواء الموظفين الدائمين أو المؤقتين وكذلك موظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم للمعلومات المالية والشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصاره على الأشخاص المخولين فقط سواء أثناء العمل أو بعد تركهم لموظفهم.			إذا كانت الإجابة بملتزم كلياً (نأمل تزويدنا بنموذج الاعتماد لدى الشركة)
2-3	على شركة التمويل تطبيق لائحة واضحة لقواعد السلوك للموظفين المكلفين بالأدوار التي تشمل مبيعات وتسويق منتجات التمويل ومتابعة وتحصيل حسابات التمويل المتأخرة وعن شركة التمويل تزويد أولئك الموظفين بنسخة من لائحة قواعد السلوك وأخذ إقرارهم بالاستلام وبنبغي أن تحظر لائحة قواعد السلوك الآتي: ١. أي اتصال مع أقارب العميل المتعثر أو جيرانه أو زملائه أو أصدقائه، أو زيارة إلى مكان عمله، بغرض طلب أو نقل المعلومات حول الملاءة المالية للعميل أو الضامن. ٢. أي اتصال (مكتوب أو شفهي) إلى العميل أو الضامن بنقل معلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن التزامهم إزاء حجة التمويل. ٣. أي تواصل مع العميل المتعثر باستخدام مغلفات مكتوب على ظهرها كلمات تعبير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون. ٤. أي تجاوز لسرية معلومات العميل، وتضارب المصالح والقيم المهنية.			إذا كانت الإجابة بملتزم كلياً (نأمل تزويدنا بنسخة من لائحة قواعد السلوك المعتمدة لدى الشركة)
4 التواصل عبر الإعلان والتسويق:				
1-4	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 والهاتف. كما يمكن للشركة استخدام قنواتها الرئيسية (الفرع، الموقع الإلكتروني)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والفرقة... (إيج) لتسويق خدمات ومنتجات التمويل باستخدام الأساليب الإعلانية والدعائية والتسويقية التي تراها مناسبة للشرعية المسبقة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة عن المؤسسة والتأكد من مراعاة الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.			

2-4	على شركة التمويل التحقق من عدم احتواء الإصدار المرسل على معلومات شخصية تخص عملاء آخرين، عند إرسال إشعار أو إعلان لاكثر من عميل عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى.		
3-4	على شركة التمويل التأكد من أن عروض الإعلان أو المادة الترويجية التي تستخدم سعراً تشجيعياً أو أسعار ابتدائية أن توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العرض.		
4-4	على شركة التمويل التأكد من أن الإعلانات التي تتضمن رموزاً مختصرة (على سبيل المثال معدل النسبة السنوي APR) يتم شرح معناها صراحة.	هل يتم تضمين معدل النسبة السنوي بشكل واضح دون تضمين أي معدلات أخرى لكافة الأجل عند الإعلان عن المنتجات؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
5-4	على شركة التمويل عدم إرسال مواد تسويقية للمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد (الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة).		
6-4	على شركة التمويل أن تمنح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال هذه الإعلانات وطرق سهلة.		
7-4	على شركة التمويل التأكد من كون الإعلان مهنياً وغير مضلل وأن يكون بصورة واضحة وخط واضح بما في ذلك الوبائش، على أن تكون العبارات باللغة العربية الفصحى مع إمكانية استخدام لغات أخرى كالتلغراف الإنجليزية، وسهلة الفهم وأن يراعى في الإعلان عدم الإضرار بمصالح الشركات الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.		
5	قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل:		
1-5	على شركة التمويل أن يكون لديها نظام مناسب لتمطيع من خلاله الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجات كل عميل.		
2-5	على شركة التمويل تقديم الاستشارة والنصح للعملاء في اختيار المنتج أو الخدمة التمويلية الملائمة لاحتياجاتهم.		
3-5	على شركة التمويل تزويد العميل بنسخة من اتفاقية التمويل قبل التوقيع عليه ومنحه فترة مناسبة للاطلاع عليه وذلك في حال طلب العميل ذلك.		
4-5	على شركة التمويل الحصول على طلب من العميل من خلال أي من وسائل الاتصال المضمونة، قبل منح تمويل جديد، كما أن أي زيادة أو تعديل في اتفاقية التمويل توجب توقيع اتفاقية تمويل جديد أو إضافة ملحق إلى الاتفاقية القائمة.		
5-5	على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة التمويلية المطلوبة وأن تودهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج أو الخدمة التمويلية، ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- ما يلي: ١. الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية ومعدل النسبة السنوي. ٢. فترة سداد التمويل. ٣. إجراءات السداد المبكر. ٤. إجراءات إنهاء اتفاقية التمويل. ٥. إجراءات حق الانسحاب إن وجدت. ٦. التزامات وواجبات كل طرف بموجب الاتفاقية. ٧. أي بند يعق للشركة تعجيله بعد سريان الاتفاقية. ٨. أي قيد أو شرط قد يترتب عليه ضرر بمصلحة العميل. ٩. إجراءات التعامل مع الشكوى.		
6-5	على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن إجراءات التعامل مع اتفاقية التمويل في حالة وفاة العميل التي تم منحه التمويل.	هل تم تضمينها من ضمن بنود العقود التي يتم إبرامها مع العملاء؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
7-5	على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن أي تغطية تأمينية والمستفيد من تلك التغطية، وكذلك أية تقسيم التعمير في حال حدوث تلف الأصل الممول، وذلك ليتمكن العميل من اتخاذ قراره بالحصول على التمويل من عنده.		
8-5	على شركة التمويل إبلاغ صاحب الطلب سبب الرفض عن طريق وسائل اتصال مضمونة خلال مدة أقصاها (٥ أيام عمل)، في حال ما إذا رفضت شركة التمويل طلب العميل للحصول على أي منتج أو خدمة تمويلية.		
9-5	على شركة التمويل معرفة الغرض الذي من أجله تم الحصول على التمويل من العميل وتوثيق ذلك.		
10-5	على شركة التمويل تزويد كل طرف متعاقد بنسخة من اتفاقية التمويل وكافة ملحقاته في مدة لا تتجاوز (١٠ أيام عمل) بعد إبرام الاتفاقية.		

			على شركة التمويل فحص السجل الائتماني للعميل بعد موافقته، للتحقق من ملابته المالية، وتوثيق ذلك في ملف التمويل، كما ينبغي لها تسجيل المعلومات الائتمانية للعميل، بعد موافقته لدى الشركة المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية، وفق أحكام الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة، وتحديث تلك المعلومات طوال مدة التعامل مع العميل.	11-5
6 بعد إبرام اتفاقية التمويل:				
			على شركة التمويل إصدار خطاب إخلاء طرف للعميل وتحديث سجل العميل الائتماني لدى شركة المعلومات الائتمانية، في حال قيام العميل بسداد كامل مبلغ التمويل وتقديم كافة المستندات اللازمة، في مدة أقصاها (7 أيام عمل) من تاريخ السداد.	1-6
			على شركة التمويل تزويد العميل بكشف مجاني للمعاملات (الكثروني أو ورفي) -بشكل ربع سنوي- يوضح الدفعات المسددة والدفعات المتبقية، في حال طلب العميل ذلك.	2-6
			على شركة التمويل أن تزود العميل، بناء على طلبه، بكشف حساب مفصل مجاناً وبوقت متأخر يشمل جميع الرسوم وكلفة الأجل والتكاليف بما في ذلك أي تكاليف إضافية، وذلك في حال حدوث تعثر أو سداد مبكر للتمويل.	3-6
			على شركة التمويل وممثليها وغيرهم من الموكنين على حقوقها بموجب اتفاقية التمويل، عدم اتخاذ أي إجراءات غير نظامية لاسترداد المبالغ المستحقة لهم.	4-6
7 أحكام عامة:				
			على شركة التمويل الأخذ في الاعتبار بالحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.	1-7
			على شركة التمويل وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيسي للفرع وفي موقع شركة التمويل الإلكتروني، وتفتح شركة التمويل وتغلق بحسب الساعات المعلن عنها.	2-7
			على شركة التمويل في جميع الأحوال عدم التحيز ضد العملاء عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.	3-7
			تأمل توضيح الإجراءات المتبعة في هذه الحالات والفترة الزمنية المستغرقة لمعالجة طلب العميل مع توضيح صاحب الصلاحية (المسمى الوظيفي)	