

# البنك المركزي

تعليمات المنتجات والخدمات البنكية الجديدة

نوفمبر 2023

البنك المركزي السعودي  
SAMA  
Saudi Central Bank



## المحتويات

3	المقدمة	-1
3	الغرض	-2
3	نطاق التطبيق	-3
3	التعريفات	-4
4	مسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة العليا	-5
5	متطلبات سياسات المنتجات والخدمات	-6
9	متطلبات الإشعار وعدم الممانعة	-7
11	تاريخ السريان	-8
12	الملحق	-9

## 1. المقدمة

تعمل البنوك بشكل مستمر على تقديم منتجات وخدمات جديدة، أو أنها تُجري تعديلات على منتجاتها وخدماتها القائمة وذلك في سياق مزاومتها لأعمالها؛ وقد تُعرض هذه المنتجات والخدمات الجديدة أو الخاضعة للتعديل للبنوك والقطاع المالي لمخاطر جديدة أو أنها تُفاقم المخاطر الحالية. لذلك يجب على البنوك تحديد المخاطر الناجمة عن تقديم المنتجات والخدمات الجديدة أو تعديل القائم منها، وتقييمها، ومراقبتها، وإدارتها بشكل مناسب.

أصدر البنك المركزي تعليمات المنتجات والخدمات البنكية الجديدة في عام 2017م، ونظراً للتغيرات التي طرأت على النظام المالي والإطار التنظيمي فقد تقرر تحديث هذه التعليمات بهدف تعزيز الممارسات السليمة لإدارة المخاطر إضافة إلى إدارة المخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات البنكية؛ ويجب على البنوك الالتزام بهذه التعليمات التي تمثل الحد الأدنى من المتطلبات التنظيمية.

## 2. الغرض

تحدد هذه التعليمات متطلبات البنك المركزي بشأن تقديم البنوك لمنتجات وخدمات جديدة، والمتطلبات التنظيمية لإشعار البنك المركزي قبل تقديم منتج أو خدمة جديدة، والوثائق الداعمة التي يجب تقديمها عند التقدم لمقام البنك المركزي. إضافةً إلى ذلك، تهدف هذه التعليمات إلى منح البنوك فرصة وصول منتجاتها وخدماتها للقطاع المالي في وقت وجيز، مع تعزيز الممارسات السليمة لإدارة ومراقبة المخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات البنكية.

## 3. نطاق التطبيق

تسري هذه التعليمات على جميع البنوك المرخصة في المملكة العربية السعودية بموجب نظام مراقبة البنوك.

## 4. التعريفات

### 1-4 المنتج أو الخدمة

المنتج أو الخدمة هي ما تقدمه البنوك لعملائها ضمن نطاق الأعمال البنكية على النحو الوارد في نظام مراقبة البنوك.

### 2-4 المنتج أو الخدمة الجديدة

هي المنتج أو الخدمة الجديدة التي يقدمها البنك لأول مرة في المملكة العربية السعودية، وإن كان البنك، أو البنك الأم، أو فروعه، أو شركاته التابعة العاملة في دولة أجنبية قد قدمت منتجاً أو خدمة مماثلة خارج المملكة، أو أي تغيير على منتج أو خدمة قائمة لدى البنك في المملكة، أو دمج منتج أو خدمة مع منتج أو خدمة أخرى جديدة أو قائمة؛ مما ينتج عنه تغييراً جوهرياً<sup>(1)</sup> في الهيكل أو المميزات أو سجل المخاطر الخاص بالمنتج أو الخدمة القائمة.

### 3-4 المنتج أو الخدمة القائمة

هي المنتجات أو الخدمات المقدمة حالياً من البنك ويستمر البنك في تقديمها حتى يقرر إيقافها أو إجراء تعديلات جوهريّة عليها.

(1) تشمل التغييرات أو التعديلات الجوهريّة، على سبيل المثال: التغييرات الهامة في الأحكام الرئيسية المتعلقة بالدفع وكذلك الحقوق والالتزامات للأطراف المشاركة/العملاء، والتغييرات في طبيعة الأصول التي يقوم عليها المنتج أو الخدمة، بالإضافة إلى أي تغييرات قد تُعرض البنك أو العملاء إلى مخاطر جديدة أو إضافية.

## 5. مسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة العليا

### 1-5 مجلس الإدارة:

- 1-1-5 يقع على عاتق المجلس مسؤولية الإشراف<sup>(2)</sup> على الإدارة العليا بهدف ضمان تطوير وتنفيذ السياسات والإجراءات الداخلية المفصلة والخاصة بتقديم المنتجات والخدمات البنكية الجديدة.
- 2-1-5 يقع على عاتق المجلس مسؤولية ضمان إدارة مخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات بشكل جيد، مع التحقق من أن احتياجات العملاء وحقوقهم يتم التعامل معها بالشكل المناسب.
- 3-1-5 يقع على عاتق المجلس مسؤولية مراجعة مدى توافق المنتجات والخدمات المقدمة من البنك مع مستوى تحمّل المخاطر المُقرر من قِبل المجلس إضافة إلى السياسات والإجراءات الداخلية الخاصة بتقديم المنتجات والخدمات الجديدة.
- 4-1-5 يقع على عاتق المجلس مسؤولية مراجعة مستوى تحمّل البنك للمخاطر عند تقديم المنتجات والخدمات وإجراء أي تعديلات لازمة في حال عدم توافق تقديم هذه المنتجات والخدمات مع المستوى المُقرر لتحمّل البنك للمخاطر، كما يجب توضيح وتوثيق أسباب أي تغييرات تطرأ على مستوى تحمّل البنك للمخاطر في تقييم مفصّل للمخاطر، أخذاً بالإعتبار قدرة البنك على إدارة المخاطر إضافة إلى قدرته على قدرته على تحمّل المخاطر. ويجب على مجلس الإدارة أيضاً ضمان قيام الإدارة العليا بتحديث السياسات والإجراءات الداخلية بناءً على ما يطرأ من تغييرات على قدرة البنك على تحمّل المخاطر.

### 2-5 الإدارة العليا:

- 1-2-5 يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية تصميم، وتنفيذ المنتجات والخدمات الجديدة، مع ضمان التزامها بالسياسات والإجراءات الداخلية المعتمدة من قِبل مجلس الإدارة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة.
- 2-2-5 يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية ضمان أن المنتجات والخدمات الجديدة المقدمة أو المنتجات والخدمات القائمة تقع ضمن نطاق الأعمال البنكية كما هي مُعرفة في نظام مراقبة البنوك.
- 3-2-5 يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية ضمان أن المخاطر الناشئة عن المنتجات والخدمات الجديدة مفهومة بشكل جيد، وتتناسب مع مستوى تحمّل البنك للمخاطر.
- 4-2-5 يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية تحديد ما إذا كان التغيير على أن منتج أو خدمة قائمة يُعد تغييراً جوهرياً<sup>(3)</sup>.
- 5-2-5 يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية مراجعة السياسات والإجراءات الداخلية الخاصة بالمنتجات والخدمات بشكل دوري للتحقق من استمرار توافقها مع أغراض هذه التعليمات، وبناءً عليه، يتم تقديم أي مقترحات لازمة لمجلس الإدارة في حال لم تُعد السياسات والإجراءات الداخلية الحالية ملائمة.
- 5.1.1 يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية تحديد وتخفيف الآثار السلبية المحتملة على سمعة البنك، سواء كانت فعلية أو متوقعة.
- 6-2-5 يقع على عاتق الإدارة العليا مسؤولية ضمان وجود جاهزية تشغيلية كاملة لدعم المنتجات والخدمات الجديدة، ويشمل ذلك العمليات والضوابط والبنية التحتية للأنظمة؛ والحصول على الموافقات من الجهات المعنية الأخرى قبل تقديم المنتجات والخدمات الجديدة، متى اقتضى الأمر ذلك.

(2) يلزم الإدارة المسؤولة عن الإشراف على عمليات فرع البنك الأجنبي ضمان توافق السياسات والإجراءات الخاصة بالمنتجات والخدمات الجديدة مع متطلبات هذه التعليمات، وتطبيقها بفعالية في عملياتها.

(3) يتحمل مدير إدارة المخاطر ومدير الالتزام، بالتنسيق مع مطور المنتج أو الخدمة، مسؤولية تحديد ما إذا كان التغيير في أي منتج أو خدمة يعد تغييراً جوهرياً.

## 6. متطلبات سياسة المنتجات والخدمات

### 1-6 المتطلبات العامة:

على البنوك وضع سياسات وإجراءات داخلية تحدد ترتيبات الرقابة والحوكمة الخاصة بتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، على أن تستوفي على الأقل ما يلي:

- 1-1-6 أن تكون جزءاً من إطار الحوكمة، وإدارة المخاطر، والرقابة الداخلية بالبنك.
- 2-1-6 توضيح أدوار ومسؤوليات جميع أصحاب المصلحة المشاركين في تطوير وتقديم المنتجات والخدمات الجديدة بما في ذلك مجلس الإدارة والوحدات الرقابية في البنك.
- 3-1-6 تحديد معايير صاحب صلاحية الموافقة على المنتجات والخدمات الجديدة، بما في ذلك الظروف التي يمكن فيها تفويض هذه الصلاحية.
- 4-1-6 تحديد متطلبات فترة تجريب أو اختبار المنتجات والخدمات الجديدة. على البنك تقييم تأثير المنتج أو الخدمة على سوق مستهدف قبل تقديمه تجارياً، وإجراء أي تغييرات لازمه عندما يُظهر تحليل السيناريو نتائج سلبية على السوق المستهدف.
- 5-1-6 تحديد متطلبات حماية العملاء بما في ذلك معايير البنك لإدارة مخاطر ملاءمة العملاء وعدم مناسبة المنتج للتعامل (mis-selling risks)، مع إجراء تقييم سنوي لجميع المنتجات أو الخدمات على أساس المعايير المعمول بها.
- 6-1-6 على البنك مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات الداخلية بشكل منتظم أو عند الحاجة، ويرى البنك المركزي مناسبة أن تكون بشكل سنوي أو مرة واحدة على الأقل كل (3) سنوات.
- 7-1-6 على البنك تعميم السياسات والإجراءات داخلياً على جميع الأطراف والمستويات في الوقت المناسب، مع ضمان أن المنتجات أو الخدمات الجديدة المقدمة متكاملة تمامًا بين جميع إدارات البنك.

### 2-6 الاعتبارات:

- يجب على البنوك عند وضع السياسات والإجراءات الداخلية الخاصة بالمنتجات والخدمات الجديدة مراعاة ما يلي:
- 1-2-6 تصميم وتقديم منتجات وخدمات للقطاع على أن تكون ذات مميزات ورسوم ومخاطر تناسب مصالح وأهداف وخصائص شريحة السوق المستهدف من المنتجات والخدمات. أخذاً بالإعتبار أن يُشكل التقييم الرسمي لمدى ملاءمة العميل وعدالة المنتج أو الخدمة جزءاً من إجراءات البنك قبل الموافقة على المنتجات والخدمات الجديدة.
  - 2-2-6 أن تكون المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء عادلة ومناسبة.
  - 3-2-6 تجنب أي تعارض في المصالح، واحتمالية عدم مناسبة المنتج (mis-selling risks)، أو أن تكون الأحكام والشروط غير العادلة للعملاء، إضافة إلى تجنب وممارسات العمل التي تُقيد حريتهم في الاختيار.
  - 4-2-6 التناسب مع طبيعة منتجات وخدمات البنك وحجمها ومخاطرها وتعقيدها، وأن تكون مصممة لتحديد مخاطر المنتج عبر سلسلة القيمة وضبطها، ويشمل ذلك على الأقل مراحل تطوير المنتج، وترخيصه، وحوكمته، وتسعيه، وتسويقه، وبيعه، وتوزيعه.
  - 5-2-6 تقديم المنتج أو الخدمة الجديدة تجارياً بشكل تدريجي مع مراعاة الشرائح المستهدفة ومخاطر المنتجات أو الخدمات ودرجة تعقيدها.

6-2-6 الالتزام بجميع القواعد واللوائح السارية الصادرة عن البنك المركزي وجميع الجهات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة عند تطوير منتج أو خدمة جديدة، وكذلك أية تحديثات على هذه القواعد واللوائح، على سبيل المثال (دون الحصر):

- أ- مبادئ التمويل المسؤول للأفراد (الصادرة في 2018م).
- ب- مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية (الصادرة في 2022م).
- ج- ضوابط الإعلان عن المنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسات المالية (الصادرة في 2023م).
- د- ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد (الصادرة في 2018م).
- هـ- الدليل التنظيمي لأمن المعلومات (الصادر في 2017م).
- و- دليل مكافحة الاحتيال المالي (الصادر في 2022م).
- ز- الدليل التنظيمي لإدارة استمرارية الأعمال (الصادر في 2017م).
- ح- الدليل التنظيمي لحوكمة تقنية المعلومات (الصادر في 2021م).
- ط- القواعد المتعلقة بالتعرف على بصمة الوجه أو اليد، ومتطلبات تحقق، والتوقيع الرقمي، ومتطلبات الدفع الوطنية والعالمية لبطاقات مدى، وفيزا وماستر كارد، والتعرف على الوجه.

### 3-6 تقييم مخاطر المنتجات والخدمات:

- 1-3-6 يجب على البنوك تحديد المسؤوليات بغرض إدارة مخاطر المنتجات والخدمات الجديدة.
- 2-3-6 يجب أن تعتمد البنوك في قرارها لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة إلى السوق على إجراء تقييم شامل لمخاطرها، مع مراعاة مراجعة كافة المخاطر المصاحبة للمنتجات والخدمات خلال دورة حياتها.
- 3-3-6 يجب أن يضع البنك معايير لإدارة مخاطر تطوير وتقديم أي منتجات وخدمات جديدة في السوق. وتشمل هذه، ضمن عدد من المعايير الأخرى، إجراءات العناية الواجبة والموافقات، وإجراءات تحديد المخاطر وقياسها ومراقبتها والإبلاغ عنها وتخفيفها، وعمليات وتقنيات إدارة التغيير الفعالة، ورصد الأداء المستمر وآليات المراجعة.
- 4-3-6 يجب على البنوك إجراء عملية تصنيف مخاطر لكافة المنتجات أو الخدمات التي ينوي تقديمها، ويجب أن تُسفر عملية التصنيف إلى تصنيف شامل لمخاطر المنتج أو الخدمة (على سبيل المثال: مخاطر مرتفعة، أو متوسطة، أو منخفضة).
- 5-3-6 يجب على البنوك وضع الضوابط والإجراءات الرقابية اللازمة لإدارة المخاطر فيما يتعلق بالطرف الثالث، وذلك عند تقديم منتجات وخدمات بالشراكة مع شركات التقنية المالية، الوكيل المصرفي، والكيانات الأخرى المماثلة.
- 6-3-6 يجب على وحدة إدارة المخاطر أن يكون لديها القدرات التنظيمية والتشغيلية الداخلية على سبيل المثال ضوابط وأنظمة وإجراءات فعالة للرصد والإبلاغ. وذلك لمراقبة وإدارة المخاطر التي قد تنشأ عن المنتجات والخدمات الجديدة المقترحة تقديمها والتي قد تُشكل تهديداً على إستقرار البنك والقطاع وسلامة وضع العملاء المادي.
- 7-3-6 يجب على وحدة إدارة المخاطر توثيق ومراجعة وإعتماد سجل المخاطر (المخاطر ذات العلاقة) للمنتجات والخدمات الجديدة قبل تقديمها للعملاء، على أن يتضمن السجل كحد أدنى وصفاً تفصيلياً لجميع المخاطر ذات العلاقة على سبيل المثال تعريف الخطر، حجم الخطر (إن أمكن)، تقييم الخطر، تصنيف الخطر، وخطة التخفيف من الخطر.

8-3-6 يجب على وحدة إدارة المخاطر إجراء تقييم شامل لمخاطر الإحتيال على أن يشمل كافة حوادث الإحتيال التي قد يواجهها البنك في جميع قنواته المختلفة وتقييم قدرة الموظفين والإجراءات والأنظمة التقنية على منع وكشف والتحقيق في تلك الحوادث آخذاً بالإعتبار الأساليب التقنية الجديدة. كما يجب أن يشمل تقييم المخاطر جميع سيناريوهات وتقنيات الإحتيال الديناميكية المحتملة على سبيل المثال الهندسة الاجتماعية والتصيد، بما يضمن سلامة البنك من تلك السيناريوهات والتقنيات الديناميكية المحتملة. إضافة إلى ذلك، يجب أن يكون لدى البنك آلية دفاع متينة في أنظمتها الداخلية لضمان حماية العملاء، على سبيل المثال استخدام القنوات المختلفة للتحقق من هوية العميل والتأكد من طلبه للمنتج أو الخدمة كما هو الحال عند التسجيل والتفعيل والموافقة على المنتجات والخدمات من قنوات مختلفة كلما أمكن ذلك.

9-3-6 يجب على وحدة إدارة المخاطر إجراء تقييم شامل للمخاطر على أن يغطي متانة الأمن السيبراني وخصوصية البيانات وبما يشمل تقييم التهديدات، نقاط الضعف وتحليل الثغرات الأمنية لمعرفة التأثير المحتمل على البنك، وبالتالي العمل على تحسين الجانب السيبراني (لأعضاء المنظومة المصرفية، member organizations).

10-3-6 يجب أن تضمن وحدة إدارة المخاطر أن موظفيها، أنظمتها، إجراءاتها، وعملياتها قادرة بشكل كافي على تحديد المخاطر والإلتزامات المالية المتعلقة بالمنتجات والخدمات الجديدة والإبلاغ عنها في الوقت المناسب.

11-3-6 يجب أن تضمن وحدة إدارة المخاطر أن جميع المخاطر الجوهرية التي قد تنشأ عن تقديم المنتجات والخدمات الجديدة أو عن تعديل أيّاً من المنتجات والخدمات المقدمة حالياً، مُحددة يُمكن تقييمها، مراقبتها، وإدارتها بشكل مناسب، كما يجب مراجعتها بشكل دوري في ضوء أي تغييرات قد تطرأ على القطاع لم يسبق للبنك أخذها بالإعتبار.

12-3-6 يجب على وحدة إدارة المخاطر تقييم تأثير المنتجات والخدمات الجديدة على وضع البنك المالي الحالي والمتوقع إضافة إلى تأثيرها على رأس مال البنك.

#### 4-6 الإلتزام عند تقديم المنتجات والخدمات:

يجب على وحدة الإلتزام ضمان ما يلي:

1-4-6 مراجعة كافة المنتجات والخدمات الجديدة من منظور الإلتزام والجرائم التنظيمية والمالية وضمان توافقها مع جميع القواعد واللوائح الصادرة عن البنك المركزي والجهات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة.

2-4-6 توافق المنتجات والخدمات المقدمة مع كافة القواعد واللوائح الصادرة عن البنك المركزي والجهات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة في جميع الأوقات.

3-4-6 تحديد مخاطر عدم الإلتزام التي قد تنشأ عن المنتجات والخدمات، ووضع الخطط لإدارتها، وتقييم هذه المخاطر مرة واحدة على الأقل سنويّاً.

4-4-6 رفع تقارير لمجلس إدارة البنك تتضمن مخاطر عدم الإلتزام، على الأقل مرة واحدة سنويّاً وآلية التخفيف منها.

5-4-6 يجب أن تكون وحدة الإلتزام هي نقطة الاتصال الرئيسة مع البنك المركزي لتقديم طلبات عدم الممانعة للمنتجات والخدمات والإشعارات بأي منتجات وخدمات في الحالات التي لا يتطلب فيها الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي.

#### 5-6 مراجعة المنتجات والخدمات:

يجب على وحدة المراجعة الداخلية ضمان ما يلي:

- 1-5-6 تحديد جوانب الضعف في نظام الرقابة الداخلية في البنك في الوقت المناسب، التزاماً بالمتطلبات التنظيمية والسياسات والإجراءات الخاصة بالمنتجات والخدمات.
- 2-5-6 مراجعة جميع المنتجات والخدمات الجديدة خلال مدة زمنية معقولة -لا تتجاوز السنة- من بدء تقديمها، وذلك وفقاً لطبيعتها ونوعها وتعقيدها ودرجة مخاطرها.
- 3-5-6 رفع تقارير اللجنة المراجعة تتضمن نتائج عملية المراجعة التي أُجريت على المنتجات والخدمات - على الأقل مرة واحدة سنوياً-. وفي حال زيادة المخاطر المصاحبة للمنتجات والخدمات أو مخالفة أيٍّ منها للقواعد واللوائح الصادرة عن البنك المركزي والجهات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة؛ يجب على وحدة المراجعة الداخلية أن تُضمن هذه المنتجات والخدمات لخطة المراجعة السنوية.

#### 6-6 وحدة تطوير المنتجات:

يجب على وحدة تطوير المنتجات (وحدات الأعمال) ضمان ما يلي:

- 1-6-6 فهم وإدراك السياسات والإجراءات الخاصة بالمنتجات والخدمات وجميع القواعد واللوائح الصادرة عن البنك المركزي والجهات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة.
- 2-6-6 التأهيل والتدريب المناسب لمنسوبي الوحدة، إضافة إلى أهمية الفهم الشامل لمميزات المنتجات والخدمات وخصائصها ومخاطرها مع ضمان اتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية للتخفيف من المخاطر المصاحبة للمنتجات والخدمات.

#### 7-6 المراقبة المستمرة على المنتجات والخدمات:

- 1-7-6 يجب أن يكون لدى البنوك متطلبات فعّالة خاصة بالرقابة المستمرة على منتجاتها وخدماتها، وذلك لضمان استمرار مراعاة مصالح السوق المستهدف وخصائصه وأهدافه بالشكل الملائم، إضافة إلى ذلك يجب على البنوك النظر في شكاوى العملاء وتصحيحها في الوقت المناسب.
- 2-7-6 عند مواجهة البنك لأي مشاكل/ مخاطر ذات صلة بمنتجاته أو خدماته المقدمة في السوق، أو عند إتمام إجراءات المتطلبات الخاصة بالرقابة على المنتجات والخدمات، يجب على البنك إتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية اللازمة والتدابير الوقائية التي تمنع تكرار حدوث المشكلة/الخطر. كما يجب على البنك استيفاء موافقة الإدارة العليا أو الوحدة الإدارية المسؤولة عن الموافقة على المنتجات والخدمات في حال تضمنت الإجراءات التصحيحية قرار تعليق أو سحب المنتج أو الخدمة. إضافة إلى أنه يجب على البنك أن تُبلغ البنك المركزي بكافة الحوادث التي تواجهها مع خطة الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها أو سيتم اتخاذها.
- 3-7-6 يجب على البنوك إشعار البنك المركزي قبل (45) يوم عمل -على الأقل- من قرار تعليق أو سحب أي منتج أو خدمة على البريد الإلكتروني ([PSBanking@sama.gov.sa](mailto:PSBanking@sama.gov.sa))، كما يجب أن يتضمن الإشعار مبررات تعليق أو سحب المنتج أو الخدمة وخطة التعامل مع العملاء المستفيدين (خطة الخروج) المتأثرين بقرار البنك.
- 4-7-6 بعد تقديم المنتجات والخدمات الجديدة، يحق للبنك المركزي - في أي وقت - تعليق تقديم المنتج أو الخدمة في حال أُثبت عدم الالتزام بالمتطلبات التنظيمية و/أو كان هناك أي تأثير سلبي على القطاع المصرفي أو العملاء، كما سيوجه البنك المركزي في هذه الحالة البنوك بتقديم الإجراءات التصحيحية اللازمة للموافقة عليها وتنفيذها.



## 8-6 متطلبات التوثيق ورفع التقارير:

- 1-8-6 يجب على البنوك أن تُقدم تقريراً للبنك المركزي السعودي يتضمن جميع منتجاتها وخدماتها؛ على أن يتم توقيع التقرير من قِبل الرئيس التنفيذي، ورفعهُ لشعبة التراخيص البنكية من خلال وحدة الالتزام بالبنك عبر البريد الإلكتروني ([PSBanking@sama.gov.sa](mailto:PSBanking@sama.gov.sa)). وذلك في الأول من شهر مارس لكل عام، وفقاً للجدول الموضح في (الملحق 5).
- 2-8-6 يجب على البنوك توثيق جميع الإجراءات المتخذة عند تطبيق السياسات والإجراءات الداخلية، والاحتفاظ بهذه الوثائق لأغراض المراجعة، على أن تكون متوافرة في حال تم طلبها من قِبل البنك المركزي. بالإضافة إلى ذلك، يجب على البنوك الاحتفاظ بجميع الوثائق المتعلقة بتقييم مخاطر المنتجات والخدمات الجديدة بما في ذلك المخاطر الرئيسية من منظور كلاً من البنك والعميل، مع أهمية توثيق الأنظمة والإجراءات الموضوعة لتخفيف هذه المخاطر.
- 3-8-6 حصر لكافة المنتجات والخدمات المقدمة على أن يتضمن الحصر المعلومات التالية (على سبيل المثال لا الحصر): اسم المنتج والخدمة، السوق المستهدفة، تصنيف المخاطر، مطور المنتج أو الخدمة، مُراجع المنتج، مُعتمد المنتج، تاريخ الاعتماد، تاريخ التقديم، تاريخ المراجعة الأخيرة، وآخر التغييرات التي أُجريت متضمنةً وصف هذه التغييرات وتاريخها.

## 7. متطلبات الإشعار وعدم الممانعة

### 1-7 متطلبات الإشعار:

- تسري المتطلبات التالية على البنوك التي تحقق مستوى النضج المطلوب والوارد في الدليل التنظيمي لأمن المعلومات، دليل مكافحة الاحتيال، دليل استمرارية الأعمال، وإطار حوكمة تقنية المعلومات. على أن يتم اعتماد التقييم بشكل مستقل من خلال طرف ثالث ذو كفاءة وخبرة على أساس سنوي.
- 1-1-7 يجب على البنوك إشعار البنك المركزي قبل (10) أيام عمل على الأقل من تقديم أي منتج أو خدمة جديدة عبر البريد الإلكتروني ([PSBanking@sama.gov.sa](mailto:PSBanking@sama.gov.sa)).
- 2-1-7 سيؤكد البنك المركزي استلام الإشعار خلال (10) أيام عمل من استلام إشعار البنك. وفي حال لم يستلم البنك التأكيد بالاستلام من البنك المركزي خلال (10) أيام عمل من إرسال الإشعار، فإن على البنك مسؤولية المتابعة مع شعبة التراخيص البنكية عبر البريد الإلكتروني ([PSBanking@sama.gov.sa](mailto:PSBanking@sama.gov.sa)) للتأكد من استلام البنك المركزي للإشعار.
- 3-1-7 يمكن للبنوك تقديم منتجاتها وخدماتها الجديدة عند تلقيها تأكيد استلام الإشعار من البنك المركزي.
- 4-1-7 يجب على البنوك إطلاق منتجاتها وخدماتها الجديدة خلال (12) شهراً من تلقيها تأكيد استلام الإشعار من البنك المركزي. وفي حال لم يتم تقديم المنتج أو الخدمة خلال هذه الفترة، يجب على البنك إرسال إشعار جديد.
- 5-1-7 يحق للبنك المركزي طلب مزيداً من الإستفسارات والإيضاحات حول المنتجات والخدمات، بغض النظر عن كون أن البنك قد قام بتقديم المنتج أو الخدمة أم لا.

- 6-1-7 يحق للبنك المركزي منع أي بنك من تقديم أو الإستمرار في تقديم أي منتج أو خدمة، إذا رأى أن هذا المنتج أو الخدمة يتعارض مع هدفه الأساسي في الحفاظ على سلامة واستقرار القطاع المالي.
- 7-1-7 يجب على البنوك عدم إعادة تقديم أي منتج أو خدمة توقفت عن تقديمها لمدة تزيد عن (12) شهراً دون إشعار البنك المركزي، وفقاً لمتطلبات الإشعار الواردة في الفقرة (1-1-7).

## 2-7 متطلبات عدم الممانعة لمنتجات وخدمات محددة:

- 1-2-7 استثناءً من متطلبات الإشعار، يجب على البنوك الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي قبل تقديم المنتجات والخدمات التالية:
- 1- منتجات التمويل العقاري.
  - 2- منتجات الإيجار التمويلي.
  - 3- المشتقات المالية.
  - 4- المنتجات والخدمات التي لا تُنظمها القواعد واللوائح الحالية الصادرة عن البنك المركزي.
- 2-2-7 البنوك التي لا تستوفي متطلب مستوى النضج الموضح في الفقرة (7.1)، يجب عليها الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي على كافة المنتجات والخدمات.
- 3-2-7 يجب على البنوك تقديم منتجاتها وخدماتها الجديدة خلال (12) شهراً من تلقي عدم ممانعة البنك المركزي، وفي حال عدم تقديمها خلال الفترة المذكورة، يجب على البنك تقديم طلب جديد.
- 4-2-7 يجب على البنوك عدم إعادة تقديم أي منتج أو خدمة توقفت عن تقديمها لمدة تزيد عن (12) شهراً، دون الحصول على عدم ممانعة جديدة من البنك المركزي، وفقاً لما ورد في (1-2-7) و(2-2-7) وذلك للمنتجات والخدمات التي تتطلب عدم ممانعة البنك المركزي.

## 3-7 تقديم منتجات المشتقات المالية:

- يجب على البنوك التحقق من استيفاء المتطلبات التالية، وذلك قبل تقديم طلب عدم ممانعة للبنك المركزي:
- 1-3-7 يجب على البنوك التي ترغب بتقديم منتجات مشتقات مالية جديدة وضع إجراءات داخلية للتحقق من ملائمة العملاء والعمل على تنفيذ هذه الإجراءات وذلك لضمان بيع هذه المنتجات للعملاء الملائمين فقط.
- 2-3-7 إجراءات التحقق من ملائمة العملاء يجب أن تُصمم بحيث تُمكن من الحصول على قدر كافي من المعلومات عن العميل، وذلك لضمان أن العميل لديه الفهم الفعلي لخصائص المنتج ومخاطرة المتوقع حدوثها.
- 3-3-7 فيما يخص مشتقات المالية المعقدة مثل المنتجات المركبة، فإن تعقيد هيكل السداد قد يجعل من الصعب على العملاء تقييم قيمة المنتج المُركب ومخاطره بدقة. ويجب على البنوك أن توضح للعميل جيداً الحالات الافتراضية للربح والخسارة المحتملة للمنتجات المركبة على مدى الإطار الزمني للمنتج.
- 4-3-7 يجب على البنوك التأكد من أن العملاء على دراية تامة بمخاطر المنتجات المعقدة مثل المشتقات المالية والمنتجات المركبة. ويجب أن يتوافق المنتج مع الأهداف التجارية أو الاستثمارية للعميل ويتناسب مع قدرته على تحمل المخاطر، وأن يتمتع العميل بخبرة استثمارية سابقة وفهم تام لشروط العقد ليوقع عليها وفقاً لذلك.
- 5-3-7 يجب ألا توصي البنوك بمنتج مشتقات مالية للعميل ما لم تقبل بنحو معقول مناسبة المنتج للعميل وطبيعته عمله. ويجب اتخاذ هذا القرار بناءً على المعلومات المطلوبة والمقدمة من العميل.

- 6-3-7 يجب أن تثبت البنوك الراغبة في تقديم منتجات مشتقات مالية جديدة أن سند المشتقات المقترحة ذات غرض اقتصادي حقيقي، وأنها لا تقدم فقط وسيلة للمضاربة المالية أو الرافعة المالية أو التحكم التنظيمي. ولإجتياز هذا الاختبار، يجب على البنوك تحديد العملاء المستهدفين بمنتجات المشتقات المالية الجديدة المقترحة، ووصف الاستخدامات المحتملة (بقدر كافٍ من التحديد).
- 7-3-7 يجب أن تثبت البنوك الراغبة في تقديم منتجات مشتقات مالية جديدة تمتعها بقدرة تنظيمية وتشغيلية داخلية كافية لمراقبة وإدارة المخاطر المحتملة للمنتجات الجديدة المقترحة التي تشكل تهديدًا على السلامة المالية للبنك والعملاء والاستقرار العام للسوق.
- 8-3-7 يجب على البنوك إثبات وجود ضوابط وأنظمة مراقبة ورفع تقارير وإجراءات فعّالة لضمان استمرار الالتزام التشغيلي بقدرة البنك والعميل والطرف المقابل على تحمل المخاطر. كذلك يجب أن يكون لدى البنوك عملية متينة للحوكمة تحكم تقييم المشتقات المالية، بحيث تشمل عمليات مراقبة قوية وإجراءات موثقة.
- 9-3-7 يجب على البنوك الراغبة في تقديم منتجات مشتقات مالية جديدة إثبات أن المنتج المقترح لا يشكل مخاطر محتملة غير مقبولة على النظام المالي. ويجب على البنوك أيضًا ضمان أن تقييم ملاءمة العميل لمنتج المشتقات الجديد لا يستند على انكشاف البنك فقط على ذلك العميل، بل يستند أيضًا إلى إجمالي انكشاف قطاع المشتقات على العميل. وبالتالي، يجب على البنوك الحصول على إفصاح كامل من العملاء عن حصولهم على مشتقات مالية من المصارف والكيانات غير المصرفية الأخرى قبل بيع منتجات المشتقات الجديدة لهم.
- 10-3-7 على البنوك ضمان أن منتج المشتقات المالية الجديد، مثل المنتجات المركبة، الذي تسعى إلى تسويقه لن يؤثر سلبًا في الأهداف الأشمل للسياسات الاجتماعية والاقتصادية للدولة، ومن أمثلة ذلك التأثير في أسعار الفائدة بين البنوك السعودية (سايبور) أو في الريال السعودي.
- 11-3-7 تخضع المشتقات المالية التي تتضمن الريال السعودي مقابل عملة أجنبية لمتطلبات تعميم مستقل للبنك المركزي يجب أن تلتزم به البنوك.
- 12-3-7 يجب على البنوك ضمان التزام منتجات المشتقات المالية الجديدة بمتطلبات التسجيل والإفصاح والحد من المخاطر لعقود المشتقات المالية غير المدرجة في منصة مركزية الصادرة عن البنك المركزي (في 2019) وأي تحديثات لاحقة.

### 3-7 متطلبات التوثيق:

- 1-4-7 يجب على البنك الذي يُخطر البنك المركزي أو يطلب عدم ممانعته لتقديم منتج أو خدمة جديدة ضمان إكمال قائمة التحقق وتقديم المستندات الداعمة الواردة في (الملحق 1).
- 2-4-7 لن ينظر البنك المركزي لأي طلب لا يحقق أو يستوفي المستندات المذكورة أعلاه.

## 8. تاريخ السريان

تُطبق هذه اللائحة وتسري اعتباراً من 1 مارس 2024م، وعند ذلك فإنها تحل محل تعليمات المنتجات والخدمات المصرفية الجديدة الصادرة عن البنك المركزي بموجب التعميم رقم 391000006163، وتاريخ 18/01/1439 هـ الموافق 08/10/2017م.

## تعليمات تعبئة النموذج

- 1- هذا النموذج خاص بالمنتجات والخدمات البنكية وفقاً لتعليمات المنتجات والخدمات البنكية الجديدة (الإصدار الثاني/ نوفمبر 2023م).
- 2- يجب أن يتم تعبئة هذا النموذج بشكل كامل ودقيق من قبل البنك.
- 3- تقع مسؤولية التحقق من صحة ودقة البيانات الواردة في النموذج والمصادقة عليها من قبل البنك.
- 4- يحظر تعديل هذا النموذج بأي شكل من الأشكال.
- 5- يتم ارسال هذا النموذج والوثائق الموافقة مثل: العقود والشروط والأحكام بصيغتي (Word-PDF) مع المتطلبات الأخرى حسب الموضح في ملحق (1)، لشعبة التراخيص البنكية من خلال البريد الإلكتروني : PSBANKING@SAMA.GOV.SA.

اسم البنك	
اسم المنتج أو الخدمة	
<input type="checkbox"/> إشعار البنك المركزي قبل تقديم منتج أو خدمة جديدة. <input type="checkbox"/> طلب عدم ممانعة البنك المركزي لتقديم منتج أو خدمة جديدة وفقاً للفقرة (7.2.1). <input type="checkbox"/> طلب عدم ممانعة البنك المركزي لتقديم منتج أو خدمة جديدة وفقاً للفقرة (7.2.2).	
<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم
هل يتضمن طلب البنك تغييراً جوهرياً على منتج أو خدمة قائمة؟	تاريخ اشعار/ عدم الممانعة السابقة يوم/شهر/سنة تاريخ تقديم المنتج أو الخدمة يوم/شهر/سنة
الأنظمة والتعليمات التي تمت مراعاتها في طرح هذا المنتج أو الخدمة	
<input type="checkbox"/> منتج ادخاري	<input type="checkbox"/> منتج تمويل شخصي
<input type="checkbox"/> منتج بطاقة ائتمانية	<input type="checkbox"/> منتج تمويل عقاري
<input type="checkbox"/> منتج مشتقات مالية	<input type="checkbox"/> منتج تمويل شركات
<input type="checkbox"/> منتج تمويل تاجيري	<input type="checkbox"/> خدمة مصرفية
<input type="checkbox"/> خدمة إلكترونية	<input type="checkbox"/> منتج خزينة
<input type="checkbox"/> أخرى :	<input type="checkbox"/>

## الملحق (1): قائمة التحقق

م	المستندات	مرفق		
		نعم	لا	لا ينطبق
1	كتاب رسمي مُوقع من مدير إدارة الالتزام لإشعار البنك المركزي أو لطلب عدم الممانعة على تقديم منتج أو خدمة جديدة.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	النموذج الخاص بالمنتجات والخدمات البنكية الجديدة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	بيان الالتزام	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	قائمة التحقق – حماية العميل (للمنتجات أو الخدمات الموجهة لقطاع الافراد)، مُوقعة من مطور المنتج أو الخدمة ومدير إدارة الالتزام بالبنك	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	صور من الوثائق الداعمة مثل: وثائق الشروط والأحكام، الاتفاقيات، شرح مفصل لخطوات تقديم المنتج أو الخدمة (Process Workflow)، آلية الإعلان عن المنتج أو الخدمة، وأي وثائق أخرى ذات علاقة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	استيفاء صور العقد / اتفاقية مستوى الخدمة / اتفاقية عدم الإفصاح (NDA) في حال وجود طرف ثالث في المنتج أو الخدمة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	استيفاء تقرير معتمد من البنك يتضمن جميع مخاطر المنتج أو الخدمة من منظور كلاً من البنك والعميل وكافة الإجراءات والتدابير الوقائية المتخذة للتخفيف من المخاطر، على أن يؤخذ بالاعتبار كحد أدنى المخاطر الآتية: <ul style="list-style-type: none"> <li>• مخاطر الائتمان</li> <li>• مخاطر السوق</li> <li>• المخاطر التشغيلية</li> <li>• المخاطر الاستراتيجية</li> <li>• مخاطر مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</li> <li>• المخاطر القانونية</li> <li>• المخاطر التقنية</li> <li>• المخاطر السيبرانية</li> <li>• مخاطر الاحتيال</li> <li>• مخاطر استمرارية الأعمال</li> <li>• مخاطر خصوصية البيانات</li> <li>• مخاطر السمعة</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	الموافقات الشرعية اللازمة على تقديم المنتجات أو الخدمات البنكية الجديدة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

أقر أنا المُوقع أدناه بصحة ودقة وسلامة واكتمال كافة البيانات والمعلومات والمستندات المرفقة بالطلب

مدير إدارة الالتزام:	
التاريخ:	يوم/شهر/سنة
التوقيع:	

## الملحق (2): نموذج الطلب للمنتجات والخدمات المصرفية الجديدة

وصف تفصيلي عن المنتج أو الخدمة:			
تصنيف درجة مخاطر المنتج الخدمة (على سبيل المثال: مخاطر عالية، متوسطة، منخفضة):			
هل أتم البنك المراجعة المستقلة المقررة بموجب المادة (7.1):			
<input type="checkbox"/> نعم		<input type="checkbox"/> لا	
تاريخ اكتمال المراجعة : يوم/شهر/سنة			
هل حقق البنك مستوى النضج المطلوب في الأدلة التنظيمية الموضحة في الفقرة (7.1):			
<input type="checkbox"/> نعم		<input type="checkbox"/> لا	
الملاحظات:			
أهداف تقديم المنتج أو الخدمة:			
مزاي المنتج أو الخدمة:			
خطوات تقديم المنتج أو الخدمة:			
قنوات تقديم المنتج أو الخدمة:			
<input type="checkbox"/> فروع البنك			
<input type="checkbox"/> القنوات الالكترونية			
<input type="checkbox"/> مدير العلاقة			
<input type="checkbox"/> أخرى			
العملاء المستهدفين:			
<input type="checkbox"/> عملاء غير البنك		<input type="checkbox"/> عملاء البنك الحاليين	
فئة العملاء المستهدفين:			
<input type="checkbox"/> الأفراد	<input type="checkbox"/> المنشآت الصغيرة والمتوسطة	<input type="checkbox"/> شركات	<input type="checkbox"/> القطاع الحكومي
<input type="checkbox"/> القطاع الغير ربحي			
<input type="checkbox"/> أخرى			
آلية التحقق من هوية العميل:			

الرسوم والعمولات وأي مبالغ أخرى إضافية قد يتحملها العميل:
خطة تقديم المنتج أو الخدمة للسوق المحلي:
منتجات أو خدمات مشابهة مُقدمة في السوق المحلي (إن وجدت):
الأثر المحتمل على نسب السيولة للبنك (SAMA Liquidity Ratio, CAR, LCR & NFSR) وعلى أي مؤشرات نظامية أخرى:
المتطلبات والتفاصيل التقنية وآلية الربط مع الأنظمة التقنية الأخرى والجهات الخارجية بما في ذلك التقنيات المستخدمة على سبيل المثال لا الحصر (Robot, All-Cloud, Biometrics):
تصنيف النظام من قبل الجهة، هل يعتبر نظام رئيسي أو ثانوي:
في حالة حفظ البيانات، يجب توضيح مكان حفظ البيانات وآلية الحفظ ونوع البيانات بالتفصيل، مع توضيح الأسباب والمبررات لذلك:
في حالة التعاقد مع أطراف خارجية، يتم توضيح تفاصيل الأطراف الخارجية مثل: الاسم، الموقع، المهام والمسؤوليات، وأي بيانات أخرى ذات علاقة.
تضمين آلية الدخول عن بعد للأطراف الخارجية (إن وجد):
في حالة التعاقد مع أطراف خارجية، ما هو نوع البيانات التي سوف يتم مشاركتها والإجراءات المُطبقة للحفاظ على خصوصية وأمن المعلومات:
هل تم توضيح وسيلة التحقق الخاصة بالمنتج أو الخدمة المقدمة، على سبيل المثال Two Factor Authentication (2FA) باستخدام كلمة المرور وكذلك كلمة المرور المرسله واحدة المرسله على الجوال (OTP) :

هل تم تضمين المنتج أو الخدمة في أنظمة مراقبة الاحتيال مع إمكانية إضافة وتعديل السيناريوهات بشكل مباشر:
هل الأطراف الخارجية ملتزمين بضوابط الأمن السيبراني للحوسبة السحابية (في حال استخدام تقنية الحوسبة السحابية):
في حالة الربط التقني، توضح آلية الربط بالتفصيل:
آلية إلغاء المنتج أو الخدمة من قبل العميل والرسوم (إن وجدت):
طلبات أو مراسلات مع البنك المركزي ذات علاقة بالمنتج أو الخدمة المشار إليها (إن وجدت):
الإدارة الداخلية في البنك المسؤولة عن الرقابة على المنتج أو الخدمة:
بيانات إضافية أخرى:
اسم مطور المنتج أو الخدمة وبيانات التواصل (بريد إلكتروني، هاتف محمول، هاتف ثابت):



### الملحق (3): بيان الالتزام

اسم المنتج أو الخدمة	
نُقر نحن الموقعون أدناه بأن المنتج أو الخدمة المشار إليها أعلاه قد تمت مراجعته/ا من مختلف الجوانب ولا يُوجد فيه/ا ما يُشكل مخالفة للأنظمة أو التعليمات أو الممارسات المهنية اللازمة، ونُقر أيضاً أن تقديم هذا الطلب إلى البنك المركزي (إشعاراً وعدم ممانعة) لا يعني تحمّله المسؤولية من أي نوع كانت ولا يُمثّل مصادقة من جانبه على سلامة المنتج أو الخدمة. كما نقر بتحمّل كافة المخاطر التي قد تنتج عن تقديم المنتج أو الخدمة، ونؤكد العلم بأن عدم الالتزام بهذا الإقرار ينتج عنه اتخاذ الإجراءات كافة بما في ذلك توقيع العقوبات ومحاسبة المخالفين ومنع الاستمرار في تقديم المنتج أو الخدمة والالتزام بتصحيح الأوضاع القائمة وتعويض العملاء عن أي خسائر ناتجة بسبب تقصير أو إهمال البنك.	
مُطور المنتج أو الخدمة	
مدير العناية بالعميل	
مدير القانونية	
مدير خصوصية البيانات	
مدير مكافحة الاحتيال المالي	
مدير استمرارية الأعمال	
مدير أمن المعلومات	
مدير تقنية المعلومات	
مدير المخاطر	
مدير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	
مدير الالتزام	

## الملحق (4): قائمة التحقق لحماية العميل

أولاً: قبل أو عند إبرام اتفاقية المنتج أو الخدمة مع العميل:			
#	المتطلبات	الحالة	
		نعم	لا
1	هل تم عمل دراسة كاملة على المنتج أو الخدمة وملابمتها لاحتياجات العملاء	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	هل تم تحديد المخاطر المتوقعة على العملاء من المنتج أو الخدمة عند الإعلان إضافةً إلى الإفصاح عنها في نموذج الإفصاح الأولي (قبل توقيع العقد)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	يجب على البنك الإفصاح عن الخصومات وشروطها للعملاء - حال توفر ذلك - وتضمينها في نموذج الإفصاح الأولي (قبل توقيع العقد)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	التأكد من إلمام موظفي خدمة العملاء و/أو المُسوقين بالمنتج أو الخدمة المقدمة بشكل واضح يساعد العملاء على اتخاذ القرار قبل إبرام العقد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	يجب على البنك دراسة الملاءة المالية للعميل قبل منح المنتج أو الخدمة والاحتفاظ بها في ملف العميل بشكل يمكن معه: 1. قدرة العميل على الوفاء بسداد الدفعات المستحقة دون تأخير 2. فهم العميل لخصائص المنتج أو الخدمة 3. تلبية المنتج أو الخدمة لاحتياج العميل 4. قدرة العميل على تحمل مخاطر المنتج أو الخدمة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	يجب على البنك الإفصاح عن مقدم المنتج أو الخدمة في نموذج الإفصاح الأولي في حال كان مقدم المنتج أو الخدمة طرف ثالث	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	ملائمة الإعلان عن المنتج أو الخدمة للعملاء وعدم استخدام أسلوب إغرائي أو مضلل عن التسويق واستخدام لغة سهلة الفهم وبخط واضح بما في ذلك الهوامش	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	هل تم توضيح الشروط والأحكام بلغة واضحة بما في ذلك الرسوم وأنها عادلة للعملاء، وتقديم ملخص بذلك في كشف الإفصاح الأولي، وتوضيح ذلك للعميل قبل توقيع العقد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	يجب توضيح الغرامات والعقوبات المحتملة التي يتحملها العميل في حال استخدام المنتج أو الخدمة بخلاف الشروط المتفق عليها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ثانياً: بعد إبرام اتفاقية المنتج أو الخدمة مع العميل:			
1	أن يكون المنتج أو الخدمة متوافقة مع تصنيفات ساما تهتم الرئيسية أو الفرعية للشكاوى	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	توضيح آلية تقديم الشكاوى ووسائل الاتصال مع البنك في عقد المنتج أو الخدمة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	تزويد المستفيدين بكشف حساب مجاني (ورقي أو إلكتروني) بشكل شهري يوضح الدفعات المسددة والدفعات المتبقية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	توفير موظفين مختصين لتقديم النصح والمشورة للعملاء الذين تواجههم صعوبات مالية وتقنية خلال فترات التعاقد وتوفير الحلول المناسبة لهم للتغلب على هذه الصعوبات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

مطور المنتج أو الخدمة:	مدير إدارة الالتزام:
التاريخ:	التاريخ:
يوم/شهر/سنة	يوم/شهر/سنة
التوقيع:	التوقيع:

