

تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تحديث ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد.

استناداً إلى صلاحيات البنك المركزي بموجب نظامه الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٦) وتاريخ ١٤٤٢/٠٤/١١هـ، والأنظمة الأخرى ذات العلاقة. وإحاقاً إلى ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد المبلغة بموجب التعميم رقم (٣٩١٠٠٠٠٨٣٣٤٠) وتاريخ ١٤٣٩/٠٧/٢٦هـ.

مرافق ضوابط وإجراءات التحصيل (المُحدثة) المشار إليها أعلاه؛ متضمنة عدداً من التغييرات، أبرزها ما يلي:

١. تحديد مفهوم مصطلح العجز الكلي وذلك باستحداث تعريف ضمن المادة الأولى المتعلقة بالتعريفات.
٢. تحديث الأحكام المتعلقة بإعادة جدولة الأقساط للعملاء المتعثرين.
٣. تعديل الأحكام المتعلقة بحالات إعفاء عملاء جهات التمويل نتيجة الوفاة أو العجز الكلي.
٤. تحديد معيار للتواصل الهاتفي مع العملاء الأفراد.
٥. تنظيم آلية استقطاع جهات التمويل مبالغ الأقساط المستحقة من حسابات عملائهم.
٦. تنظيم آلية استقطاع المديونية من العملاء المتضامنين في عقد التمويل بمراعاة نسبة التحمل المتفق عليها لكل عميل في عقد التمويل.

للإحاطة والعمل بموجبه اعتباراً من تاريخه،

وتقبلوا تحياتي،
بمدي

يزيد بن أحمد آل الشيخ

وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة بالمملكة.
- شركات التمويل العاملة بالمملكة.

ضوابط وإجراءات التحصيل

(الإصدار الثاني- رمضان/ ١٤٤٦هـ - مارس/ ٢٠٢٥م)

ملحوظة مهمة:

لمواكبة التحديثات والتعديلات بشأن ما يصدر عن البنك المركزي من تعليمات، يؤكد البنك المركزي ضرورة الاعتماد دومًا على

النسخ المنشورة في موقعه الإلكتروني: www.sama.gov.sa

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank



جدول المحتويات	
رقم الصفحة	الموضوع
٢	الفصل الأول: أحكام عامة
٤	الفصل الثاني: ضوابط التواصل مع العملاء وكفلائهم
٤	الفصل الثالث: إجراءات التحصيل
٥	الفصل الرابع: ضوابط إدارة التحصيل
٩	الفصل الخامس: أحكام ختامية

الفصل الأول

أحكام عامة

المادة الأولى: التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الضوابط والإجراءات – المعاني الموضحة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
البنك المركزي	البنك المركزي السعودي.
الضوابط	ضوابط واجراءات التحصيل.
التحصيل	قيام جهات التمويل باستيفاء المبالغ الواجب سدادها من العميل – أو كفيله في حال التعثر – بموجب أحكام عقد التمويل.
جهات التمويل	البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي وفقاً للأنظمة السارية.
العميل	الشخص ذو الصفة الطبيعية الحاصل على منتج التمويل.
الكفيل	الشخص ذو الصفة الطبيعية المتعهد بأداء كل أو بعض التزامات العميل.
الطرف الثالث	طرف خارجي يمارس أو يباشر أي من إجراءات التحصيل لصالح جهات التمويل.
تغير ظروف العميل (إجبارياً)	حدث يؤدي إلى تغيير إجباري في الظروف المالية للعميل يؤثر بشكل جوهري على قدرته على الوفاء بالتزاماته المالية، على سبيل المثال لا الحصر: العجز عن العمل (جزئياً) أو التقاعد (إجبارياً) أو فقدان الوظيفة أو فقدان بعض البدلات الثابتة والتي تُعطى للعميل من جهة عمله بشكل شهري أو خفض راتبه.
تغير ظروف العميل (اختيارياً)	حدث يؤدي إلى تغيير الظروف المالية للعميل وذلك بناءً على رغبته، على سبيل المثال لا الحصر: التقاعد المبكر أو الاستقالة.
التعثر	تخلف العميل أو تأخره عن سداد عدد معين من الأقساط المستحقة أو جزء منها المتفق عليها في عقد التمويل، وفقاً لأحكام الفقرة (١) من المادة (التاسعة) من الضوابط.
العجز الكلي	العارض الصحي الذي يمنع العميل من ممارسة حياته الطبيعية ويترتب عليه عدم لياقة العميل طبيياً للعمل بموجب تقارير رسمية صادرة أو معتمدة من الجهة المختصة نظاماً.
الشكوى	كل تعبير عن عدم رضا العميل عن الخدمة أو المنتج المقدم سواءً كان مُبرر أو غير مُبرر، كتابةً أو شفاهة.
الاتصال الموثق	وسيلة اتصال رسمية يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل ورقي أو الكتروني.
موافقة العميل	موافقة مسبقة من العميل من خلال وسائل الاتصال الموثقة.

الاتصال الهاتفي	المكالمة التي قام العميل بالردّ عليها والتفاعل مع الموظف حيالها.
التواصل	عملية تبادل المعلومات والبيانات بأي وسيلة من وسائل الاتصال الموثق تكون بين جهات التمويل والعميل سواء كان ذلك شفهي أو غير شفهي (كلغة الإشارة) بالنسبة لذوي الإعاقة.
الموظفون	أي شخص طبيعي يعمل لمصلحة جهات التمويل وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر، ويشمل ذلك- لغرض تطبيق الضوابط - كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرة أو المتعاقد معهم عن طريق طرف ثالث.
يوم	يوم تقويمي ويشمل ذلك إجازة نهاية الأسبوع والعطل الرسمية.

المادة الثانية: الأهداف

تهدف الضوابط إلى قيام جهات التمويل بالآتي:

١. تحسين كفاءة التحصيل من خلال وضع إجراءات فعّالة لتقليل نسبة الديون المتعثرة.
٢. مراعاة السلوك المهني في التعامل مع العملاء.
٣. اتباع الحد الأدنى من الإجراءات التي يجب الالتزام بها عند التواصل مع العملاء أو كفلائهم بغرض إعادة جدولة المديونيات محتملة التعثر أو عند التحصيل.
٤. حماية خصوصية العملاء وكفلائهم.

المادة الثالثة: نطاق تطبيق الضوابط

تُطبق الضوابط على جهات التمويل والطرف الثالث.

الفصل الثاني

ضوابط التواصل مع العملاء وكفلائهم

المادة الرابعة: ضوابط التواصل مع العملاء

يجب على جهات التمويل الالتزام بالأنظمة والتعليمات والمعايير والسلوك المهني عند التواصل مع العميل أو كفيله والتقيّد بالآتي كحد أدنى:

- ١- حماية معلومات العملاء والكفلاء المالية والشخصية والحفاظ على خصوصيتهم، وعدم استخدام تلك المعلومات إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وبموافقة العميل.
- ٢- عدم إجراء أي اتصال هاتفي مع غير العميل أو كفيله، والتحقق من هوية متلقي الاتصال عند بدء الاتصال الهاتفي.
- ٣- تحديد محاولات الاتصال الهاتفي مع العميل أو الكفيل، على ألا تزيد عن عشرة اتصالات هاتفية-كحد أقصى- كل ثلاثين يوماً لكل منتج تمويلي- في حال تعددها-، وتمكين العميل أو كفيله من معاودة الاتصال على الرقم الذي تم الاتصال منه، وأن يتم التواصل خلال أوقات العمل الرسمية.
- ٤- توثيق التواصل مع العملاء أو الكفلاء (الوارد أو الصادر)، والاحتفاظ بالسجلات لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ التواصل، كما يجب التوضيح للعميل أو الكفيل عند بداية الاتصال الهاتفي بأنه مسجل.
- ٥- تمكين العملاء أو كفلائهم من تقييم رضاهم عند الانتهاء من الاتصال الهاتفي سواء كانت بغرض التحصيل أو لاستقبال الشكاوى، على أن يتم توثيق ذلك ألياً.
- ٦- تفعيل قنوات مباشرة للتواصل مع العملاء تمكّنهم من الاستفسار أو الاستيضاح فيما يتعلق بالمطالبات القائمة.
- ٧- عدم التواصل مع العميل أو كفيله عن طريق استخدام مغلفات مكتوب على ظهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات التحصيل أو ما شابهها.
- ٨- عدم زيارة العميل أو كفيله في أي حال من الأحوال سواء في مقر إقامته أو مقر عمله.

الفصل الثالث

إجراءات التحصيل

المادة الخامسة: آلية التواصل مع العملاء:

على جهات التمويل عند التواصل مع العملاء أو كفلائهم لغرض التحصيل: الالتزام بالإفصاح والشفافية، والتقيّد بالآتي:

- ١- حصر وسائل الاتصال الموثق على الآتي:

- ١-١ البريد الإلكتروني.
- ٢-١ البريد المسجل (العنوان الوطني).
- ٣-١ الرسائل النصية.
- ٤-١ الاتصال الهاتفي.
- ٥-١ التطبيق أو الموقع الإلكتروني لجهات التمويل.
- ٦-١ التبليغ العدلي.

- ٢- تزويد العميل بالبيانات اللازمة ذات الصلة بالتواصل ومنها الآتي:
- ١-٢ اسم جهة التمويل والإدارة المعنية بالتحصيل، أو الطرف الثالث واسم جهة التمويل التي يتم التواصل بالنيابة عنها.
- ٢-٢ رقم التواصل مع الإدارة المعنية أو الطرف الثالث.
- ٣-٢ أوقات عمل الإدارة المعنية أو الطرف الثالث.
- ٤-٢ اسم الموظف في حال الاتصال الهاتفي.
- ٣- تعيين اللغة العربية لغة أساسية للتواصل، ويستثنى من ذلك التواصل مع غير الناطقين باللغة العربية مع الالتزام التام بما ورد في الضوابط.
- ٤- في حال كان التواصل مكتوباً، فيجب أن تكون كافة العبارات والأرقام المستخدمة سهلة الفهم وبخط واضح ومقروء بما في ذلك الهوامش العلوية أو السفلية.

المادة السادسة: معالجة الاعتراضات:

- في حال وجود اعتراض من العميل أو كفيله على المبلغ المُطالب به؛ يجب على جهات التمويل اتباع الآتي:
- ١- توثيق الشكوى ألياً في ملف العميل بما يُمكنه من الاطلاع عليها.
- ٢- تسجيل الشكوى للعميل أو كفيله بناءً على تعليمات البنك المركزي الصادرة في هذا الشأن.
- ٣- تزويد العميل أو كفيله بالفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة الشكوى، على ألا تتجاوز المُدد المحددة من البنك المركزي لمعالجة الشكوى.
- ٤- عدم التواصل مع العميل أو كفيله لتذكيره بوجود مُتعثرات إلى حين معالجة الشكوى.
- ٥- عرض نتائج معالجة الشكوى على العميل أو كفيله وتدعيمها بالمستندات المؤيدة لقرار المعالجة.
- ٦- في حال عدم رضا العميل أو كفيله عن نتيجة شكواه ورغبته في تصعيدها؛ فعلى جهات التمويل تزويد العميل بالآلية المُتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة بهذا الشأن.

الفصل الرابع

ضوابط إدارة التحصيل

المادة السابعة: آلية تحديد تاريخ الاستقطاع من حسابات العملاء:

- يجب على جهات التمويل القيام بالآتي:
١. تحديد تاريخ الاستقطاع بما يتوافق مع تاريخ إيداع الراتب لعملاء الرواتب، أو بما يتوافق مع التاريخ المتفق عليه بين العميل وجهات التمويل بالنسبة لغير عملاء الرواتب؛ على أن يكون محدداً في عقد التمويل أو في جدول السداد. كما يجب مراعاة حالات تغيّر تاريخ إيداع الراتب سواءً بشكل مستمر أو مؤقت (كحالات توافق تاريخ إيداع الراتب مع إجازة نهاية الأسبوع أو إجازات الأعياد).
٢. الالتزام باستقطاع القسط في التاريخ المتفق عليه، وفي حال تجاوز التاريخ المتفق عليه لسبب عائد لجهات التمويل وعدم الحصول على موافقة العميل على الاستقطاع لكل حالة على حده بعد التاريخ المتفق عليه؛ فإن جهات التمويل مُلزّمة بإضافة

مدة مماثلة في نهاية فترة التمويل دون احتساب أي كلفة أجل أو رسوم إضافية، مع إشعار العميل بذلك من خلال وسائل الاتصال الموثق.

المادة الثامنة: ضوابط استقطاع الأقساط من حسابات العملاء:

١. يحظر على جهات التمويل القيام بالآتي:
 - ١,١ استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي، أو دون الحصول على موافقة العميل، أو عند عدم شمول عقد التمويل ما يجيز الاستقطاع بالنسبة للبنوك والمصارف، أو اتفاقية آلية استقطاع مبالغ التمويل المستحقة الممنوحة دون ضمان الراتب من خلال حسابات العميل البنكية بالنسبة لشركات التمويل.
 - ١,٢ الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء -ولو بشكل مؤقت- وعدم تمكينهم من الاستفادة من المبالغ المتوافرة في الحسابات دون وجود حكم أو قرار قضائي، أو دون الحصول على موافقة العميل، أو عند عدم شمول عقد التمويل ما يُجيز الحجز، وذلك دون الإخلال بالأحكام النظامية، والأحكام ذات الصلة الواردة في الضوابط.
 - ١,٣ استقطاع أكثر من قسط لكل عقد تمويل خلال دورة إيداع الراتب الواحدة؛ ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي، أو عند موافقة العميل.
 - ١,٤ استقطاع القسط في تاريخ يسبق تاريخ الاستحقاق المُتفق عليه، أو حجز قيمة القسط قبل تاريخ الاستحقاق.
 - ١,٥ حجز أو استقطاع مُستحقات نهاية الخدمة للعملاء المواطنين؛ ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي، أو موافقة العميل.
 - ١,٦ فرض غرامات تأخير أو رسوم تحصيل تزيد عن المبلغ المستحق ويحد أعلى قيمة قسط واحد لكامل فترة التمويل.
٢. على جهات التمويل التقيّد بحدود الاستقطاع من حسابات العملاء المتضامنين -بالنسبة لعقود التمويل بالتضامن- المتفق عليها مع كل عميل على حده وفق عقد التمويل المبرم.

المادة التاسعة: إدارة حالات احتمالية التعثر:

١. لغرض تطبيق الضوابط، على جهات التمويل مراعاة احتساب التعثر وفقاً للآتي:
 - ١,١ بالنسبة لتعثر العميل عن سداد الأقساط الشهرية:
 - عند ثبوت عدم التزام العميل بسداد الأقساط بشكل كلي أو جزئي لمدة (٣) ثلاثة أشهر متتالية، أو التأخر في سداد (٥) خمسة أقساط متفرقة لمدة (٧) سبعة أيام عمل أو أكثر؛ لكل قسط من تاريخ استحقاقها طوال فترة العقد، ولكل (٥) سنوات من مدة عقد التمويل العقاري.
 - ١,٢ التعثر في عقود التمويل الممنوحة (الأقساط غير الشهرية):
 - عند ثبوت عدم التزام العميل بسداد القسط المستحق (ربع سنوي، نصف سنوي، سنوي) لمدة تتجاوز (٦٠) يوم عمل، أو التأخر في سداد أربع أقساط متفرقة لمدة (٢٠) عشرين يوم عمل من تاريخ الاستحقاق المتفق عليها في عقد التمويل، أو أكثر من خمسة أشهر متفرقة طوال فترة التمويل، ولكل (٥) سنوات من مدة عقد التمويل العقاري.
٢. يجب على جهات التمويل إيجاد حلول استباقية عند ظهور مؤشرات تغيّر في حالة العميل الانتمانية يُحتمل معها تعثره، وتشمل كحد أدنى على الآتي:

٢,١ عرض خيار إعادة جدولة المديونية على العميل في حال ثبوت تغيّر ظروفه (إجبارياً) دون منح تمويل جديد، ودون أي رسوم إضافية، ودون أي تغيير في كلفة الأجل، وعلى جهات التمويل تنفيذ الجدولة -في حال طلب العميل- خلال فترة

لا تتجاوز (٢٠) يوم عمل من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، كما على جهات التمويل تأجيل عملية استقطاع مبالغ الأقساط لحين الانتهاء من إجراءات إعادة الجدولة.

٢,٢ إعادة جدولة المديونية للعميل في حال كان السبب عائد على تقصير جهات التمويل على تقييم الجدارة الائتمانية للعميل، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر عند تجاوز نسب الاستقطاع المحددة نظاماً، على أن يكون ذلك دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودون أي تغيير في كلفة الأجل.

٣. يُمكن لجهات التمويل عرض خيار إعادة جدولة المديونية على العميل في حال ثبوت تغير ظروفه (اختيارياً)، مع جواز تغيير كلفة الأجل، ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة -في حال طلب العميل- خلال فترة لا تتجاوز (٢٠) يوم عمل من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة.

المادة العاشرة: إدارة حالات التعثر:

١. يجب على جهات التمويل -قبل التقدم إلى الجهات المختصة- الالتزام بالتواصل مع العملاء وكفلائهم لغرض التحصيل، والقيام ببذل العناية اللازمة عند إدارة عملية تسوية وتحصيل المديونيات المتعثرة ومنها على سبيل المثال لا الحصر:
١,١ وضع المعايير اللازمة لضمان التزام الموظفين بالمهنية المطلوبة، وتزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة والشاملة عن وضعهم الحالي، والإجراءات المنظمة للتحصيل، وكذلك الإجراءات النظامية التي قد تتخذ في حال التعثر أو عدم السداد.

١,٢ تطوير إجراءات العمل الداخلية بين الإدارات ذات العلاقة، بحيث تشمل اتفاقيات مستوى الخدمة وآلية التصعيد لضمان معالجة اعتراضات وشكاوى العملاء خلال الفترة المحددة في التعليمات الصادرة عن البنك المركزي ذات العلاقة، على أن يتم توثيق هذه الآلية تقنياً وقياس مدى التزام الإدارات بها.
١,٣ وضع سياسة مكتوبة لتنظيم إجراءات التحصيل من العملاء أو كفلائهم، ويتم اعتمادها من مجلس الإدارة أو المدير -بحسب الأحوال-، وتراعي -كحد أدنى- الآتي:

أ- الحلول التي يمكن تقديمها للعميل المتعثر بناءً على قدرته الائتمانية، ومنها -على سبيل المثال لا الحصر- تسوية المديونية بين الطرفين، أو إعادة جدولة المديونية وتأجيل الأقساط، مع تجنب تقديم الحلول التمويلية التي من شأنها أن تؤدي إلى زيادة الأعباء المالية على العميل كمنحه تمويل إضافي.
ب- الإجراءات التي يتم من خلالها تأكد جهات التمويل من تزويد العميل بكافة المعلومات الواضحة والشاملة إلى أقصى حد ممكن لمساعدته على فهم إجراءات التحصيل وعواقب التعثر، وكذلك فهم الحلول المقترحة والفوارق بينها في حالة تقديم أكثر من حل.

ج- تحليل للشكاوى والاعتراضات والأنماط الخاصة بها، والتعامل مع أسبابها ومصادر نشوئها، ودور الإدارة المعنية بمعالجة الشكاوى في توثيق هذه التقارير وقياس فاعليتها في معالجة مصادر نشوء الشكاوى المتكررة.

د-مراجعة السياسة بشكل دوري والتحقق من توافقها مع أفضل الممارسات، ومع أحكام الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة، وتحديثها متى ما دعت الحاجة -أو كل سنتين بحد أقصى-.

هـ- ضمان اطلاع موظفي جهات التمويل والطرف الثالث المختصين بمهام التحصيل على السياسة وتقديم ما يثبت الاطلاع عليها.

المادة الحادية عشرة: إدارة حالات العجز الكلي أو الوفاة:

١. يجب على جهات التمويل إعفاء العميل وكفيله من المبالغ المطالب بها بموجب عقد التمويل أو عقد التمويل بالتضامن - بحسب نسبة التزاماته في عقد التمويل في حال الوفاة أو العجز الكلي - ودون تعليق الإعفاء على موافقة مقدمي خدمات التأمين أو أي طرف خارجي، وعلى جهات التمويل الالتزام باستكمال الإجراءات خلال مدة أقصاها ثلاثين يوماً من تاريخ استلام شهادة الوفاة أو تقرير العجز الكلي، وإعادة ما تم استقطاعه بالزيادة من تاريخ الوفاة أو العجز الكلي، ونقل ملكية الأصل الممول إلى العميل - حسب نسبة الملكية في عقود المتضامنين -، أو ورثته، أو فك رهنه - بحسب الأحوال -، مالم يتفق الطرفان على شمول أي من الاستثناءات الآتية:

١،١ عقود التمويل المبرمة قبل تاريخ ١٠/١٠/٢٠١٨ م.

١،٢ حالات الوفاة أو العجز الكلي الناتجة عن:

أ- تعمّد العميل إصابة ذاته، أو محاولته للانتحار.

ب- الكوارث الطبيعية.

ج- الأحكام القضائية الصادرة عن محاكم المملكة.

د- تعاطي الكحول أو المخدرات أو العقاقير غير النظامية.

هـ- الاشتراك أو التدريب على الرياضات الخطرة، أو المنافسات الخطرة؛ على سبيل المثال: (الاشتراك في سباقات الخيل أو سباقات السيارات).

و- ما ينتج بسبب أو ينشأ عن أو تكون ساهمت فيه الأسلحة النووية أو الإشعاعات النووية أو التلوث بالإشعاع من أي وقود أو أية نفايات نووية ناتجة عن احتراق وقود نووي، والحرب أو الغزو أو الأعمال العدوانية أو الأعمال شبه الحربية، وأعمال التخريب والإرهاب التي يرتكها شخص أو أشخاص يعملون بصفة منفردة أو نيابة عن أو على صلة بأي منظمة إرهابية.

٢. يحظر على جهات التمويل المماثلة في إجراءات إعفاء العملاء، ويتعين عليها البدء فوراً بطلب استيفاء المستندات ذات العلاقة والمتمثلة في شهادة الوفاة، أو التقرير الطبي الصادر عن جهة مختصة المتضمن إثبات العجز الكلي، وبندل العناية اللازمة لمعالجة وإنهاء عملية الإعفاء وفق الإطار الزمني المحدد في الضوابط.

الفصل الخامس

أحكام ختامية

١. على جهات التمويل التقيّد بما جاء في الضوابط، كما تتحمل المسؤولية عن أي مخالفات يرتكبها أحد منسوبيها أو الطرف الثالث.
٢. تعتبر الضوابط حداً أدنى لما يجب على جهات التمويل القيام به لبذل العناية عند قيامها بإجراءات التحصيل بكافة المراحل، كما يجب عليها تطوير إجراءاتها الداخلية بشكل مُستمر بما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمالها، ووفق أفضل المعايير والممارسات المحلية والدولية ذات العلاقة؛ بما لا يتعارض مع الضوابط والأنظمة والتعليمات الأخرى ذات العلاقة.
٣. يجب أن تخضع الإدارة المعنية بإدارة عمليات التحصيل؛ للمراجعة والتدقيق من قبل إدارة المراجعة الداخلية وإدارة الالتزام بجهات التمويل بشكل سنوي؛ للتأكد من سلامة الإجراءات وتوافقها مع الضوابط والأنظمة والتعليمات الأخرى ذات العلاقة.
٤. يقع على عاتق جهات التمويل تقييم ودراسة حالة العميل الائتمانية والمالية والتأكد من مقدرته على الوفاء بالتزاماته طوال فترة العقد، مع تقدير ومراعاة التغيرات التي قد تطرأ على أوضاعه وذلك وفق تعليمات البنك المركزي الصادرة في هذا الشأن.
٥. تُعد الضوابط تحديداً لما سبقها من لوائح أو تعليمات صادرة بهذا الشأن، وتحل الضوابط محل أحكام ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد (الإصدار الأول)، وعلى جهات التمويل والطرف الثالث تحديث السياسات والإجراءات والعقود والاتفاقيات لديها بما يتوافق معها.
٦. يُعمل بالضوابط من تاريخ نشرها عبر الموقع الإلكتروني للبنك المركزي.

