

# مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

مايو ٢٠١٥ م



### القسم الأول: التمهيد

١. الحماية المالية للعمليات في المملكة العربية السعودية.
٢. التعاريف.

### القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

٣. مقدمة.
٤. المبادئ العامة.
٥. المسؤوليات المتبادلة.

### القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

٦. الأحكام والشروط.
٧. الرسوم والتكاليف وتحديد الأسعار.
٨. حماية البيانات والسرية.
٩. التواصل عبر الإعلان والتسويق.
١٠. قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل.
١١. بعد إبرام اتفاقية التمويل.
١٢. أحكام عامة.

### القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى

١٣. الأخطاء.
١٤. الشكاوى.

## القسم الأول: التمهيد

### الحماية المالية للعملاء في المملكة العربية السعودية

تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) بالإشراف على (البنوك، وشركات التمويل، وشركات التأمين، ومزاوولي أعمال الصرافة، وشركات المعلومات الائتمانية). منذ صدور نظام المؤسسة في عام ١٩٥٢م ونظام مراقبة البنوك في عام ١٩٦٦م وهي تعمل على حماية مصالح العملاء والتأكد من تعامل المؤسسات المالية مع العميل بطريقة مهنية عادلة.

وقد تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبحت في العام ١٤٢٤هـ - ٢٠٠٥م مسئولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ١٤٢٤/٠٦/٠٢هـ، وفي العام ٢٠١٢م أصبحت كذلك مسئولة عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥١ وتاريخ ١٤٣٣/٠٨/١٣هـ مما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العملاء.

وتُشير أفضل الممارسات في مجال الخدمات المالية إلى أن هناك توجهاً في عدد من الدول لمتابعة آلية تطوير المؤسسات المالية للمنتجات والخدمات الجديدة وآلية بيعها إلى العملاء وتقديم الاستشارة لهم عند حصول أي مشكلة أو في حال الرغبة في تقديم الشكاوى. وقد تم إجراء الكثير من الدراسات عن هذه المسائل ودلت النتائج على أن المعاملة العادلة تجاه العملاء تؤدي إلى زيادة الربح وتُساهم في رفع مستوى رضا العملاء. ويدرس كثير من الدول والهيئات الدولية مثل مجموعة العشرين ومجلس الاستقرار المالي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعديل وإصدار معايير جديدة في مجال حماية العملاء. ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن المؤسسة مستمرة في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العملاء. ومن ضمن أهداف المؤسسة الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات الخاضعة لإشراف المؤسسة على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

### التعاريف

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.

أنظمة التمويل: نظام التمويل العقاري ونظام الإيجار التمويلي ونظام مراقبة شركات التمويل.

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

العميل: الشخص الطبيعي الحاصل على / أو من توجه إليه منتجات وخدمات شركات التمويل.

التوعية: نشر مبادئ الإرشاد المالي والقُدرة على فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة من قبل المؤسسات المالية ومن ثم التمييز بين مختلف المنتجات أو الخدمات المُقدمة 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 اتفاقية التمويل.

تضارب المصالح: حالات تتأثر بها موضوعية واستقلال قرار شركة التمويل أو أحد موظفيها ناتجة من تعارضها مع مصالح الشركة وعدم الالتزام بالعدل والنزاهة والمسئولية.

الإعلان: رسالة تجارية تروج بأي وسيلة لمنتج أو خدمة مالية، بشكل مباشر أو غير مباشر.

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

وسائل اتصال مضمونة: البريد المسجل، والتسليم اليدوي، وأي وسائل إلكترونية مسجلة يمكن إثباتها واسترجاعها.

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

اتفاقية التمويل: اتفاقية يُمنح بمقتضاها الائتمان للأنشطة المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل ولانحته التنفيذية.

مبلغ التمويل: الحد الأقصى أو إجمالي المبالغ المتاحة للعميل بموجب اتفاقية التمويل.

معدل النسبة السنوي: معدل الخصم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الأقساط والدفعات الأخرى المستحقة على العميل، التي تمثل إجمالي المبلغ المستحق سداده من العميل، مساوية للقيمة الحالية لدفعات مبلغ التمويل المتاحة للعميل، وذلك في التاريخ الذي يكون فيه مبلغ التمويل أو أول دفعة منه متاحاً للعميل.

الإسناد إلى طرف 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. مع الالتزام بمتطلبات الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن المؤسسة في هذا الشأن.

الموظف: كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة شركة التمويل وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر سواء في مقر الشركة أو خارجها، بمن في ذلك الموظفون المتعاقد معهم مباشرةً أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد.

الخطأ: كل تصرف يؤدي إلى مخالفة للسياسات الموثقة وإجراءات العمل، الخاصة بالشركة إضافة إلى مخالفة الأنظمة والتعليمات بما يؤثر على حقوق أو مصالح عميل أو أكثر.

الشكوى: كل اعتراض أو تظلم يقدم إلى شركة التمويل نتيجة أي إخلال يؤدي إلى عدم التزامها بأحكام اتفاقية التمويل و/أو الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

معالجة الشكوى: اتباع التدابير والإجراءات الفاعلة للتعامل مع شكاوى العملاء ومعالجتها خلال المدة المحددة.

## القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

### مقدمة

١/٣- تقوم المؤسسة بحماية عملاء شركات التمويل من الممارسات غير المهنية التي قد يتعرضون لها عند تعاملهم مع شركات التمويل وتعمل على حفظ حقوق العملاء وضمان الحصول عليها. تطبيق هذه المبادئ يساعد على تحقيق الأهداف المنشودة ويساهم في تحديد مسؤوليات وواجبات كل طرف. ويشمل نطاق هذه المبادئ عملاء شركات التمويل الأفراد (الحاليين والمستقبليين).

٢/٣- تُعتبر هذه المبادئ مُلزِمة لشركات التمويل ومُكملة للتعليمات والضوابط الصادرة عن المؤسسة، وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء الأفراد في تاريخ أقصاه ٢١/٣/١٤٣٧هـ الموافق ١/١/٢٠١٦م.

٣/٣- على شركة التمويل توفير نسخة ورقية مجانية من هذه المبادئ في الفروع وتسليمها للعملاء في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة تمويلية جديدة، كما ينبغي إدراجها في الموقع الإلكتروني للشركة.

٤/٣- على شركة التمويل توفير كافة السجلات والمستندات والمعلومات والبيانات التي تطلبها المؤسسة في هذا الشأن.

٥/٣- أصدرت المؤسسة هذه المبادئ استناداً إلى الصلاحيات المخولة لها بموجب الأنظمة الآتية:

١- نظام التمويل العقاري الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/٥٠ وتاريخ ١٣/٠٨/١٤٣٣هـ (الموافق ٣/٠٧/٢٠١٢م).

٢- نظام الإيجار التمويلي الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/٤٨ وتاريخ ١٣/٠٨/١٤٣٣هـ (الموافق ٣/٠٧/٢٠١٢م).

٣- نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/٥١ وتاريخ ١٣/٠٨/١٤٣٣هـ (الموافق ٣/٠٧/٢٠١٢م).

٤- اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري الصادرة بقرار وزير المالية رقم ١٢٢٩ وتاريخ ١٠/٤/١٤٣٤هـ (الموافق ٢٠/٢/٢٠١٣م).

٥- اللائحة التنفيذية لنظام الإيجار التمويلي الصادرة بقرار المحافظ رقم م/١ ش ت وتاريخ ١٤/٠٤/١٤٣٤هـ (الموافق ٢٤/٠٢/٢٠١٣م).

٦- اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل الصادرة بقرار المحافظ رقم م/٢ ش ت وتاريخ ١٤/٠٤/١٤٣٤هـ (الموافق ٢٤/٠٢/٢٠١٣م).

## المبادئ العامة

في عام ٢٠١١م طورت مجموعة العشرين بواسطة فريق عمل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية مبادئ عالية المستوى تُعنى بحماية العميل المالية. تُعتبر هذه المبادئ مُكملة للأنظمة المالية القائمة لا سيما تلك اللوائح التنظيمية المُرتبطة بحماية العميل.

تُوفر هذه المبادئ الإطار العام لحماية العميل المالية، إذ تُستخدم في كافة أنحاء العالم من قبل المُنظمات المالية وتُعتمد كجزء رئيس في تطوير الأنظمة المالية المُرتبطة بالعميل.

### ١/٤- المعاملة بعدل وإنصاف

على شركة التمويل التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، والوفاء بالالتزامات بموجب أنظمة التمويل ولوائحها التنفيذية والتعليمات الأخرى ذات العلاقة الصادرة عن المؤسسة، وعلى شركة التمويل تطبيق أفضل الممارسات المتبعة دولياً للحفاظ على حقوق العملاء والوفاء بالالتزامات، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة وعنصراً رئيساً في عملية تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التمويلية. كما ينبغي لشركة التمويل بذل عناية واهتمام خاص بالعملاء من فئات محدودى الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين عن طريق طرح منتجات وخدمات تمويلية تلي احتياجاتهم وتقديم خدمات مناسبة بتكلفة منخفضة.

### ٢/٤- الإفصاح والشفافية

على شركة التمويل تحديث معلومات المنتجات والخدمات التمويلية المُقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومُختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مُضللة، ويمكن الاطلاع عليها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها شركة التمويل والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات التمويلية البديلة المُقدمة من شركة التمويل.

### ٣/٤- التثقيف والتوعية المالية

على شركة التمويل العمل على نشر الثقافة المالية وتطوير مهارات العملاء الحاليين والمستقبليين عن كيفية الحصول على المُنتجات أو الخدمات التمويلية المناسبة لاحتياجاتهم ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم إلى ذلك.

### ٤/٤- سلوكيات وأخلاقيات العمل

على شركة التمويل العمل بطريقة مهنية وبشكل مسئول وتقديم خدماتها بصدق وشفافية والقيام بواجباتها بجودة عالية وفي الوقت المناسب لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر شركة التمويل المسئول الأول عن حماية مصالح العملاء التمويلية.

#### ٥/٤- الحماية ضد عمليات الاحتيال

على شركة التمويل تطبيق الحد الأقصى من التدابير الرقابية والإجراءات الأمنية لمتابعة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع من خلال استخدام اجراءات واضحة وأنظمة آلية تُمكنها من الوصول إلى هذا الهدف.

#### ٦/٤- حماية خصوصية المعلومات

على شركة التمويل حماية معلومات العملاء المالية والشخصية والحفاظ على خصوصيتها وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وبموافقة العميل، وعدم الإفصاح عنها لأي طرفٍ ثالث دون تصريح من المؤسسة.

#### ٧/٤- معالجة الشكاوى

على شركة التمويل توفير آلية مناسبة سهلة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، يتم من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.

#### ٨/٤- المنافسة

على شركة التمويل مساعدة العملاء على القيام بالبحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات وأسعارها ومقدمها عن طريق تقديم ونشر المعلومات المناسبة عن هذه الخدمات التي تساعد العملاء في اتخاذ القرار المناسب.

#### ٩/٤- الإسناد إلى طرف ثالث

على شركة التمويل التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام إليها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم، ولا تعفى شركة التمويل من المسؤولية في حال عدم التزام مقدم الخدمات الخارجي بالأنظمة واللوائح والتعليمات السارية في أي من العمليات والمهام المسندة إليه وفقاً لما ورد في المادة (٣٧) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

#### ١٠/٤- تضارب المصالح

على شركة التمويل وضع سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعلمها التأكد من أن السياسات التي تُساعد في كشف العمليات المُحتملة لتضارب المصالح موجودة ومُطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين شركة التمويل وأي طرف آخر؛ فعلى شركة التمويل الإفصاح عن هذه الحالات للعميل.

#### ١١/٤- الموارد الكافية

على شركة التمويل بذل العناية اللازمة لتوفير الموارد البشرية والتشغيلية الكافية واللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها في كافة مناطق المملكة المتواجدة فيها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة العملاء وقنوات مختلفة للتواصل معهم.

## المسئوليات المتبادلة

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 مُجتمعة، فضلاً عن المبادرات التي تقوم بها كل شركة تمويل لعملائها، وتشمل المسئوليات المتبادلة التي ينبغي التأكيد عليها، الآتي:

### ١/٥- الصدق عند تقديم المعلومات

على العميل تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بشركة التمويل. والامتناع عن تقديم معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة وتحديث البيانات عند الحاجة.

### ٢/٥- قراءة كافة المعلومات التي تقدمها شركة التمويل

على العميل قراءة كافة التفاصيل التي توضح الالتزامات المترتبة عليه مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية. والتأكد من فهمه لهذه الالتزامات والقدرة على الالتزام بشروطها.

### ٣/٥- طرح الأسئلة

على العميل الاستفسار في حال عدم وضوح أي بند أو شرط في اتفاقية التمويل أو أي مستندات أخرى تُقدم من شركة التمويل، وطرح الأسئلة على موظفي شركة التمويل؛ وعلى موظفي الشركة الإجابة على تلك الأسئلة بأسلوب مهني واضح يساعد العميل على اتخاذ القرار المناسب.

### ٤/٥- التأكد من بيانات اتفاقية التمويل

على العميل التأكد من أن النسخة المُصدرة لاتفاقية التمويل تشمل كافة المعلومات الأساسية ومن ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- بيانات العميل الشخصية ومبلغ التمويل ومعدل النسبة السنوي وملخص اتفاقية التمويل وتشمل كذلك كافة ملحقات الاتفاقية كجدول السداد والإقرارات المرفقة وغيرها.

### ٥/٥- آلية تقديم الشكوى

على شركة التمويل تقديم المعلومات والبيانات اللازمة للعميل التي توضح آلية تقديم الشكوى، مثل أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكوى ومتابعتها، والإطار الزمني لإفادة العميل عن النتيجة. وعلى العميل المبادرة في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

### ٦/٥- استخدام المنتج أو الخدمة التمويلية بموجب الأحكام والشروط

على العميل ألا يستخدم المنتج أو الخدمة التمويلية إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.



#### ٧/٥- عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض المنتجات أو الخدمات التمويلية على مستويات متفاوتة من المخاطر، وعلى شركة التمويل توضيحها كتابة للعميل. وعلى العميل أيضاً عدم شراء أي منتج أو خدمة تمويلية عند الشعور أن المخاطر لا تتلاءم مع وضعه المالي.

#### ٨/٥- الحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع الاحتياجات

عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية؛ على شركة التمويل التأكد من ملاءمتها لاحتياجات العميل، وعلى العميل الإفصاح عن كافة التزاماته المالية مع كافة الجهات، وأنه يستطيع الوفاء بالالتزامات المترتبة عليه بعد الحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية.

#### ٩/٥- العمليات غير النظامية

على شركة التمويل توجيه العميل بإبلاغها فوراً عند اكتشافه أي إجراءات غير نظامية تمس المنتج أو الخدمة المقدمة، وعليها تصحيح ومعالجة هذه الإجراءات تلافياً لتكرارها.

#### ١٠/٥- مواجهة العميل لصعوبات مالية

على العميل التواصل مع شركة التمويل التي يتعامل معها لطلب الاستشارة في حال مواجهته صعوبات مالية وأنه غير قادر على تحمل التزامات المنتج أو الخدمة التمويلية وعلى الشركة مناقشة الخيارات المتاحة له بما يتناسب مع وضعه المالي.

#### ١١/٥- تحديث المعلومات

على العميل تحديث المعلومات الشخصية الخاصة به بما في ذلك بيانات الاتصال ومنها أرقام الهاتف والجوال وصندوق البريد والبريد الإلكتروني بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلبت شركة التمويل ذلك، وسيكون العميل مسئولاً عن الآثار المترتبة على عدم تزويد شركة التمويل بالمعلومات المحدثة. وعليه ألا يستخدم عناوين أخرى لا تخصه كالأصدقاء أو الأقارب إذ قد يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماته المالية.

#### ١٢/٥- الوكالة الرسمية

على العميل الحذر عند منح وكالة رسمية لشخص آخر لإنجاز تعاملاته المالية. وعليه معرفة المخاطر عند منحها.

#### ١٣/٥- النماذج غير المكتملة

على العميل التأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج المقدمة للعميل للتوقيع. وعلى العميل ألا يوقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

على العميل مراجعة جميع المعلومات التي قام بتدوينها في النماذج لضمان صحة المعلومات وعدم وجود أخطاء في البيانات المدونة، وعلى شركة التمويل التأكد من ذلك أيضاً، وعلى العميل أن يعي أن التوقيع الخاص به على النموذج يعني الموافقة على محتوى النموذج.

١٥/٥ - لا تفصح عن معلوماتك الشخصية

على شركة التمويل التأكيد على مسئولية العميل بعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي طرف آخر غير شركة التمويل وتحت أي ظرف من الظروف.

١٦/٥ - سداد الدفعة الشهرية

على العميل الالتزام بسداد القسط الشهري المستحق في تاريخه دون تأخير، حيث إن التأخر بسداد القسط يعتبر إخلالاً بالاتفاقية ويترتب عليه زيادة في الأعباء.

١٧/٥ - المحافظة على الأصل التمويلي والمسئوليات أمام الجهات الرسمية

على العميل المحافظة على الأصل التمويلي والتأكد على مسئوليته عن أي سوء استخدام أمام الجهات الرسمية.

### القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

دون الإخلال بما نصت عليه أنظمة التمويل ولوائحها التنفيذية والتعليمات الصادرة عن المؤسسة، تخضع شركات التمويل لهذه المبادئ وما يتضمنه هذا القسم من تفاصيل بشأن الالتزامات والأنظمة الخاصة بالمنتج أو الخدمة التمويلية والتي تدعم "المبادئ العامة" لحماية العميل.

### الأحكام والشروط

١/٦ - على شركة التمويل توفير الأحكام والشروط المُحدثة للمنتج أو الخدمة التمويلية للعميل 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 تضاف على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.

٢/٦ - على شركة التمويل أن تضمّن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة التمويلية خلاف الشروط المُتفق عليها في نموذج الطلب.

٣/٦ - 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.

٤/٦- 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.

٥/٦- 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 يتضمن الإشعار المذكور آنفاً فترة الاعتراض ومدته وإجراءاته.

#### الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار

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.

#### حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية

١/٨- على موظفي شركة التمويل، سواءً الموظفون الدائمون أو المؤقتون وكذلك موظفو الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات المالية والشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصره على الأشخاص المخولين فقط سواء في أثناء العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

٢/٨- على شركة التمويل تطبيق لائحة واضحة لقواعد السلوك للموظفين المكلفين بالأدوار التي تشمل مبيعات وتسويق منتجات التمويل ومتابعة وتحصيل حسابات التمويل المتعثرة. وعلى شركة التمويل تزويد أولئك الموظفين بنسخة من لائحة قواعد السلوك وأخذ إقرار منهم بالاستلام. وينبغي 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) بالعميل أو الضامن بنقل معلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن التزاماتهم إزاء جهة التمويل.
٣. أي تواصل مع العميل المتعثر باستخدام مغلفات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.
٤. أي تجاوز لسرية معلومات العميل، وتضارب المصالح والقيم المهنية.

#### التواصل عبر الإعلان والتسويق

١/٩- 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 يُمكن للشركة استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروءة .... إلخ) لتسويق خدمات ومنتجات التمويل باستخدام الأساليب الإعلانية والدعائية

والتسويقية التي تراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة عن المؤسسة والتأكد من مراعاة الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

٢/٩- على شركة التمويل التحقق من عدم احتواء الإشعار المرسل على معلومات شخصية تخص عملاء آخرين، عند إرسال إشعار أو إعلان لأكثر من عميل عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى.

٣/٩- على شركة التمويل التأكد من أن عروض الإعلان أو المادة الترويجية التي تستخدم سعراً تشجيعياً أو أسعاراً ابتدائية أن توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العرض.

٤/٩- على شركة التمويل التأكد من أن الإعلانات التي تتضمن رموزاً مختصرة (على سبيل المثال معدل النسبة السنوي (APR) يتم شرح معناها صراحة.

٥/٩- على شركة التمويل عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد الذين تقل أعمارهم عن (١٨ سنة).

٦/٩- على شركة التمويل أن تمنح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال هذه الإعلانات وبطرق سهلة.

٧/٩- على شركة التمويل التأكد من كون الإعلان مهنيًا وغير مضلل وأن يكون بصورة واضحة وخط واضح بما في ذلك الهوامش، على أن تكون العبارات باللغة العربية الفصحى مع إمكانية استخدام لغات أخرى كاللغة الإنجليزية، وسهلة الفهم وأن يُراعى في الإعلان عدم الإضرار بمصالح الشركات الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.

٨/٩- للمؤسسة إلزام شركة التمويل التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة؛ سحب الإعلان خلال (يوم عمل واحد) من إخطار المؤسسة لها بذلك.

#### قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل

١/١٠- 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 حسب احتياجات كل عميل.

٢/١٠- على شركة التمويل تقديم الاستشارة والنصح للعملاء في اختيار المنتج أو الخدمة التمويلية الملائمة لاحتياجاتهم.

٣/١٠- على شركة التمويل تزويد العميل بنسخة من اتفاقية التمويل قبل التوقيع عليه ومنحه فترة مناسبة للاطلاع عليه وذلك في حال طلب العميل ذلك.

٤/١٠- 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.

٥/١٠- على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة التمويلية المطلوبة وأن تزودهم 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 يحق للشركة تعديله بعد سريان الاتفاقية.
  ٨. أي قيد أو شرط قد يترتب عليه ضررٌ بمصلحة العميل.
  ٩. إجراءات التعامل مع الشكوى.
- ٦/١- على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن إجراءات التعامل مع اتفاقية التمويل في حالة وفاة العميل الذي تم منحه التمويل.
- ٧/١- على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن أي تغطية تأمينية والمستفيد من تلك التغطية، وكذلك آلية تقسيم التعويض في حال حدوث تلف الأصل الممول، وذلك ليتمكن العميل من اتخاذ قراره بالحصول على التمويل من عدمه.
- ٨/١- على شركة التمويل إبلاغ صاحب الطلب بسبب 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.
- ٩/١- على شركة التمويل معرفة الغرض الذي من أجله تم الحصول على التمويل من العميل وتوثيق ذلك.
- ١٠/١- على شركة التمويل تزويد كل طرف متعاقد بنسخة من اتفاقية التمويل وكافة ملحقاته في مدة لا تتجاوز (١٠ أيام عمل) بعد إبرام الاتفاقية.
- ١١/١- على شركة التمويل فحص السجل الائتماني للعميل بعد موافقته، للتحقق من ملاءته 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.

#### بعد إبرام اتفاقية التمويل

- ١/١١- 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 (٧ أيام عمل) من تاريخ السداد.

٢/١١- على شركة التمويل تزويد العميل بكشف مجاني للعمليات (إلكترونياً أو ورقياً) -بشكل ربع سنوي- يوضح الدفعات المسددة والدفعات المتبقية، في حال طلب العميل ذلك.

٣/١١- على شركة التمويل أن تزود العميل، بناء على طلبه، بكشف حساب مفصل مجاناً ودون تأخير يشمل جميع الرسوم وكلفة الأجل والتكاليف بما في ذلك أي تكاليف إضافية، وذلك في حال حدوث تعثر أو سداد مبكر للتمويل.

٤/١١- على شركة التمويل وممثلها وغيرهم من الموكليين على حقوقها بموجب اتفاقية التمويل، عدم اتخاذ أي إجراءات غير نظامية لاسترداد المبالغ المستحقة لهم.

#### أحكام عامة

١/١٢- على شركة التمويل الأخذ في الاعتبار بالحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.

٢/١٢- على شركة التمويل وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقع شركة التمويل الإلكتروني، وتفتح شركة التمويل وتغلق بحسب الساعات المُعلن عنها.

٣/١٢- ينبغي على شركة التمويل وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عملائها (الحاليين والمستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناءً على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو اللون أو السنّ أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى وذلك في مختلف التعاملات بما فيها منتجات التمويل.

#### القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى

##### الأخطاء (الأعطال)

١/١٣- على شركة التمويل إعادة أي مبالغ محصلة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) إلى حساب المُتضرر دون تأخير ودون انتظار المُطالبة بها ولا يحق لها الاستفادة منها.

٢/١٣- على شركة التمويل مُعالجة الخطأ تجاه العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا للخطأ نفسه، 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.

## الشكاوى

١/١٤- 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.

٢/١٤- على شركة التمويل عند تلقي شكاوى العملاء القيام بالآتي:

١. إشعار العميل عن طريق وسائل اتصال مضمونة باستلام الشكاوى وإبلاغه بالنواقص (إن وجدت) خلال (٥ أيام عمل).

٢. تزويد العميل برقم الشكاوى وبيانات الاتصال لمتابعة 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 المشتكي والاحتفاظ بسجلاتها.