



# مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

مؤسسة النقد العربي السعودي

إدارة حماية العملاء

2015 م



## المحتوى

### القسم الأول: التمهيد

1. الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية
2. نموذج التطبيق
3. التعاريف

### القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

4. مقدمة

5. المبادئ العامة

6. مسؤوليات العميل

### القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

7. الأحكام والشروط

8. الرسوم والتكاليف وتحديد الأسعار

9. حماية البيانات والسرية

10. التواصل عبر الإعلان والتسويق

11. قبل أو عند إبرام عقد التمويل

12. بعد إبرام عقد التمويل

13. المبادئ الخاصة بعقود الإيجار التمويلي

14. أحكام عامة

### القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى

15. الأخطاء

16. الشكاوى



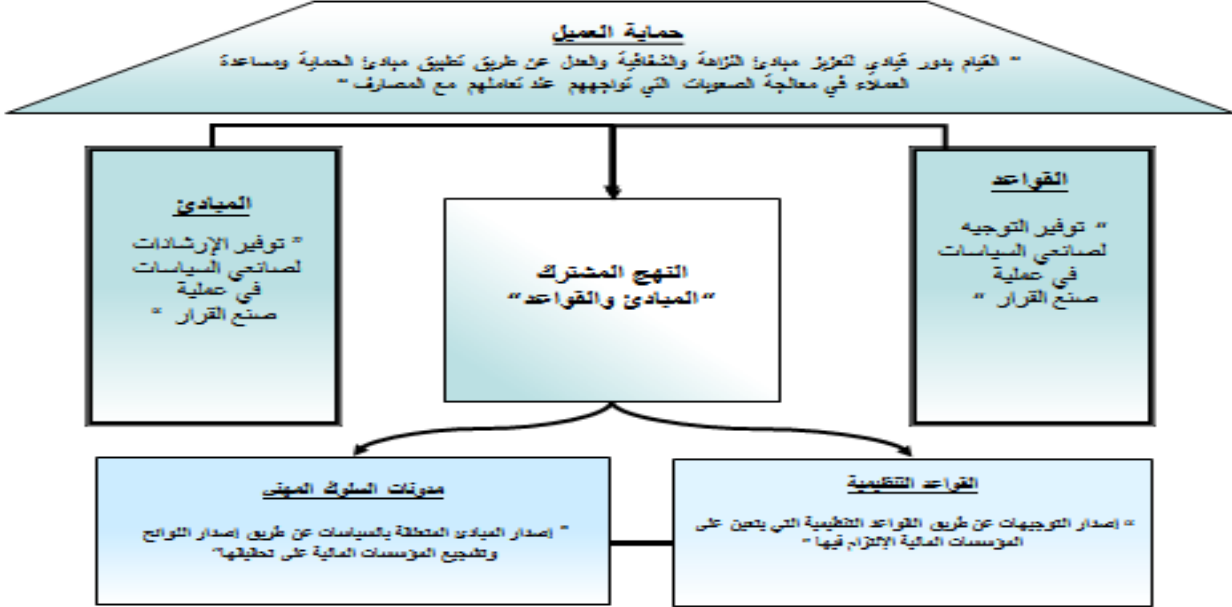
## القسم الأول: التمهيد

### 1. الحماية المالية للعملاء في المملكة العربية السعودية

تُعد مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) المُراقب والمُشرف على المؤسسات المالية المُرخصة من قبلها والمُصرح لها العمل في المملكة العربية السعودية (المصارف، وشركات التمويل، وشركات التأمين، ومزاوли أعمال الصرافة، وشركات المعلومات الائتمانية). منذ صدور نظام المؤسسة في عام 1952م ونظام مراقبة البنوك في عام 1966م وهي تعمل على حماية مصالح العملاء والتأكد من تعامل المؤسسات المالية مع العميل بطريقة مهنية عادلة. تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبحت في العام 1424هـ - 2005م مسؤولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/32 وتاريخ 1424/6/2هـ ، وفي العام 2012م أصبحت كذلك مسؤولة عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/51 وتاريخ 1433/8/13هـ مما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العملاء . تُشير أفضل الممارسات في مجال الخدمات المالية أن هناك توجه في عدد من الدول لمُتابعة 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 أن المعاملة العادلة تجاه العملاء تؤدي إلى زيادة الربح وتُساهم في رفع مستوى رضى العملاء. تدرس كثير من الدول والهيئات الدولية مثل مجموعة العشرين ومجلس الاستقرار المالي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعديل وإصدار معايير جديدة في مجال حماية العميل. ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن المؤسسة مستمرة في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العملاء. من ضمن أهداف المؤسسة الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف المؤسسة على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

## 2. نموذج التطبيق

## نموذج (1)



يوضح نموذج (1) آلية العمل المستخدمة الصادرة من مؤسسة النقد العربي السعودي لحماية عملاء المؤسسات المالية في المملكة، ودور المؤسسة الريادي لتشجيع ممارسات الشفافية والعدل والحرص على سهولة وصول العملاء للخدمات والمنتجات المطروحة من المؤسسات المالية. إن الأداء المتوقع من المؤسسات المالية يحدده ما ورد في ضوابط العمل الحالية والسابقة والتعليمات المستقبلية وكذلك التأكد من التزام هذه المؤسسات بهذه الضوابط.



### 3. التعاريف

**المؤسسة:** مؤسسة النقد العربي السعودي.

**مجموعة العشرين:** وزراء المالية ومُحافظي المصارف المركزية في دول مجموعة العشرين (المعروفة أيضاً باسم ج-20، ومجموعة العشرين) 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 وأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة ومُتناهية الصغر على الخدمات والمنتجات التمويلية الملائمة التي يحتاجونها بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة.

**أنظمة التمويل:** نظام التمويل العقاري ونظام الإيجار التمويلي ونظام مراقبة شركات التمويل واللوائح والتعليمات الصادرة عن المؤسسة.

**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 والمنتجات التمويلية.

**التوعية:** نشر مبادئ الإرشاد المالي والقُدرة على فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة في المؤسسات وبالتالي 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 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 خدمة 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، والتسليم اليدوي، وأية وسيلة إلكترونية مسجلة يمكن إثباتها واسترجاعها.

**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 والثمانون من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

**الإسناد لطرف الثالث:** ترتيب يضطلع بموجبه طرف ثالث (مزود خدمة على سبيل المثال) بتقديم خدمة كانت في السابق تنجزها شركة التمويل بنفسها أو خدمة جديدة ترمع 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 واللوائح والتعليمات الصادرة عن المؤسسة في هذا الشأن.

**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 مباشرةً أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد.

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

**معالجة الشكوى:** أخذ التدابير والإجراءات اللازمة لتعامل مع شكاوى العملاء. .



## القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

### 4. مقدمة

1/4- حماية عملاء شركات التمويل في المملكة هدف استراتيجي منشود تسعى المؤسسة دائماً إلى تحقيقه من خلال حرصها على تقديم الشركات للمستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. ستساعد مبادئ حماية عملاء شركات التمويل على تحقيق الهدف المنشود لأنها تُطبق على كافة أنشطة شركات التمويل المرخصة من المؤسسة، و على الشركات المرخصة التي تزاوّل النشاطات المساندة للأنشطة التمويلية أو أي طرف ثالث (خارجي) يُستعان به من قبل شركات التمويل في إنجاز بعض المهام. تشمل المبادئ عملاء شركات التمويل الأفراد (الحاليين والمستقبليين).

2/4- تُعتبر هذه المبادئ مُلزّمة لشركات التمويل ومُكمّلة للتعليمات والضوابط الصادرة عن المؤسسة، وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء الأفراد في تاريخ أقصاه 2015/7/1م.

3/4- ينبغي على شركات التمويل توفير نسخة ورقية مجانية من هذه المبادئ في الفروع وتسليمها للعملاء في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة جديدة، كما ينبغي إدراجها في موقع شركة التمويل الإلكتروني على الإنترنت.

4/4- ينبغي على شركة التمويل توفير كافة السجلات والمستندات والمعلومات والبيانات التي تطلبها المؤسسة في هذا الشأن.

5/4- أصدرت المؤسسة هذه المبادئ استناداً إلى الصلاحيات المُخولة لها بموجب الأنظمة الآتية:

1- نظام التمويل العقاري الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/50 وتاريخ 1433/8/13 هـ (الموافق 2012/7/3م).

2- نظام الإيجار التمويلي الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/48 وتاريخ 1433/8/13 هـ (الموافق 2012/7/3م).

3- نظام مُراقبة شركات التمويل الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/51 وتاريخ 1433/8/13 هـ (الموافق 2012/07/3م).

4- اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري الصادرة بقرار وزير المالية رقم 1229 وتاريخ 1434/4/10 هـ (الموافق 2013/2/20م).

5- اللائحة التنفيذية لنظام الإيجار التمويلي الصادرة بقرار المحافظ رقم م/1 ش ت وتاريخ 1434/4/14 هـ (الموافق 2013/2/24م).

6- اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل الصادرة بقرار المحافظ رقم م/2 ش ت وتاريخ 1434/4/14 هـ (الموافق 2013/2/24م).



## 5. المبادئ العامة

في عام 2011م طورت مجموعة العشرين بواسطة فريق عمل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية مبادئ عالية المستوى تُعنى بالحماية المالية للعميل. تُعتبر هذه المبادئ مُكملة للأنظمة والتعليمات القائمة لا سيما تلك المتعلقة بحماية العملاء .

تُوفر هذه المبادئ الإطار العام للحماية المالية للعملاء إذ تُستخدم في كافة أنحاء العالم من قبل المنظمات المالية.

### المبدأ 1: المعاملة بعدل وإنصاف

على شركات التمويل التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، والوفاء بالالتزامات بموجب أنظمة التمويل ولوائحها التنفيذية وتعليمات المؤسسة والعقود 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 واهتمام خاص للعملاء منخفضي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

### المبدأ 2: الإفصاح والشفافية

على شركات التمويل تحديث معلومات الخدمات والمنتجات التمويلية المُقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مُضللة، ويمكن الوصول لها 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 البديلة المُقدمة من شركة التمويل.

### المبدأ 3: التثقيف والتوعية المالية

على شركات التمويل وضع برامج وآليات مختلفة ومُناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة، وتوجيههم إلى الجهة المُناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

### المبدأ 4: سلوكيات وأخلاقيات العمل

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





### المبدأ 5: الحماية ضد عمليات الاحتيال

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

### المبدأ 6: حماية خصوصية المعلومات

على شركات التمويل حماية معلومات العملاء المالية والتمويلية والشخصية وعدم استخدامها إلا لأغراض محددة ونظامية، وعدم الإفصاح عنها لأي طرفٍ ثالثٍ إلا بتصريحٍ كتابي مسبق من المؤسسة أو من جهات أخرى (مثل المحاكم) أو بموافقة العميل ( الخطية).

### المبدأ 7: معالجة الشكاوى

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

### المبدأ 8: المنافسة

ينبغي على الشركات التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والاسعار بما يلبي احتياجات ورغبات العملاء ورغباتهم ، ودون إخلال بالأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

### المبدأ 9: 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 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 (37) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

### المبدأ 10: تضارب المصالح

على شركة التمويل وضع سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليها 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 فينبغي الإفصاح كتابياً عن هذه الحالات للعميل.

### المبدأ 11: الموارد الكافية:

على شركة التمويل بذل العناية اللازمة لتوفير الموارد المالية والتشغيلية والبشرية المناسبة واللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها بكل كفاءة ودون تأخير



## المبدأ 12: عدم التمييز والتفضيل:

ينبغي على الشركات وموظفيها عدم التمييز في التعامل مع عملائها الحاليين والمستقبليين بشكل مجحف وغير عادل بناءً على العرق أو الجنس أو غير ذلك.

### 6. مسؤوليات العملاء

على شركات التمويل تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتنقيف المستمرة المقدمة من شركات التمويل مُتجمعة فضلاً عن المبادرات التي تقوم فيها كل شركة تمويل لعملائها. تشمل مسؤوليات العملاء الآتي:

#### 1/6- كن صادقاً عند تقديم المعلومات

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 لا تكون هامة أو جوهرية.

#### 2/6- اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمتها لك شركة التمويل

سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها

#### 3/6- اطرح الأسئلة

في حال عدم وضوح أي بند أو شرط في عقد التمويل أو أي مستندات أخرى تُقدم من شركة التمويل يحق للعميل الاستفسار عنها وطرح الأسئلة على موظفي شركة التمويل، ويجب على موظفي شركة التمويل الإجابة عن أي أسئلة بطريقة واضحة مهنية تُساعدك في اتخاذ القرار المناسب.

#### 4/6- تأكد من بيانات عقد التمويل

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

#### 5/6- 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.

#### 6/6- استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط

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



## 7/6- عدم التعرض للمخاطر

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

## 8/6- قدم طلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك

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

## 9/6- أبلغ شركة التمويل بشأن العمليات غير النظامية

في حال اكتشفت أي إجراءات غير نظامية تمس المنتج أو الخدمة المقدمة، فإن عليك إبلاغ شركة التمويل بذلك على الفور مع مراعاة اتخاذ أي إجراءات نظامية أخرى.

## 10/6- استشر شركة التمويل في حال مواجهة صعوبات مالية

تحدث مع شركة التمويل التي تتعامل معها لطلب الاستشارة 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.

## 11/6- تحديث المعلومات

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

## 12/6- عنوان البريد

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

## 13/6- الوكالة الرسمية

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

## 14/6- 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.

**15/6- استعرض كافة معلوماتك**

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

**16/6- لا تفصح عن معلوماتك الشخصية**

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





### القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

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

#### 7. الأحكام والشروط

1/7- على شركة التمويل توفير الأحكام والشروط المُحدثة للمنتجات والخدمات التمويلية للعميل سواء من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك أو عبر القنوات الأخرى المُتاحة لشركة التمويل وتشجيع العميل على قراءتها قبل بداية العلاقة كما ينبغي أن تضاف على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.

2/7- على شركة التمويل أن توضح الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف الشروط المُتفق عليها في نموذج الطلب.

3/7- على شركة التمويل أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة والذي يقوم العميل بتعبئته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

4/7- على شركات التمويل إبلاغ العملاء عن طريق أحد وسائل الاتصال المضمنة بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال (30 يوم عمل) على الأقل قبل إجراء أي تغيير. وعلى شركة التمويل تزويدك بنسخة من العقد ومُلخص عقد التمويل والمستندات الموقعة منك والإحتفاظ بها في مكان آمن.

5/7- على شركة التمويل الالتزام بما تضمنه عقد التمويل وعدم التعديل إلا بموافقة العميل والتوقيع على ذلك.

#### 8. رسوم والعمولات وتحديد الأسعار

1/8- يحظر على شركة التمويل إجراء أي تغيير في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد توقيع عقد التمويل، بما في ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بمقدمي الخدمات الخارجيين.

## 9. حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية

1/9- على موظفي شركة التمويل، سواءً الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات المالية و الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصاره على الأشخاص المخولين فقط سواء أثناء العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

2/9- 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 الملاءة 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 مغلفات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.
- 4- أي تجاوز لسرية معلومات العميل، وتضارب المصالح والقيم المهنية.

## 10. التواصل عبر الإعلان والتسويق

1/10- 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.

2/10- 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.



3/10- على شركة التمويل التأكد من أن عروض الإعلان أو المادة الترويجية التي تستخدم سعر تشجيعي أو أسعار ابتدائية توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العرض.

4/10- على شركة التمويل التأكد من الإعلانات التي تتضمن رموز مختصرة (على سبيل المثال معدل النسبة السنوي APR) يتم شرح معناها صراحة.

5/10- على شركة التمويل عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد أقل من (18 سنة).

6/10- يجب على الشركة أن تمنح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال هذه الإعلانات وبطرق سهلة.  
7/10- 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 تشوية سمعة القطاع المالي.

8/10- للمؤسسة إلزام الشركات التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة سحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار المؤسسة له بذلك.

### 11. قبل أو عند إبرام عقد التمويل

1/11- 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 حسب احتياجات كل عميل.

2/11- على شركة التمويل تقديم الاستشارة والنصح للعملاء في اختيار الخدمات أو المنتجات التمويلية الملائمة.

3/11- قبل منح تمويل جديد، على شركة التمويل الحصول على طلب من العميل من خلال توقيع عقد التمويل، كما أن أي زيادة أو تعديل في اتفاقية التمويل توجب توقيع عقد تمويل جديد أو إضافة ملحق إلى العقد القائم.

4/11- 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- ما يلي:

1- الرسوم والتكاليف الإدارية ومعدل النسبة السنوي.

2- فترة سداد التمويل.



- 3- إجراءات السداد المبكر.
- 4- إجراءات إنهاء عقد التمويل.
- 5- إجراءات حق الانسحاب إن وجدت.
- 6- التزامات وواجبات كل طرف بموجب العقد.
- 7- أي بند يحق للشركة تعديله بعد سريان العقد.
- 8- أي قيد أو شرط قد يترتب عليه ضرراً بمصلحة العميل.
- 9- إجراءات التعامل مع الشكوى.

5/11- في حال رفضت شركة التمويل طلب العميل للحصول على أي منتجات تمويلية، يجب على شركة التمويل إبلاغ صاحب الطلب بسبب الرفض عن طريق وسائل اتصال مضمونة.

6/11- ينبغي على شركة التمويل معرفة الغرض الذي من أجله تم الحصول على التمويل من العميل وتوثيق ذلك .

7/11- على شركة التمويل تزويد كل طرف متعاقد بنسخة من عقد التمويل وكافة ملحقاته في مدة لا تتجاوز (10) أيام بعد إبرام عقد التمويل.

8/11 على شركة التمويل فحص السجل الائتماني للمستهلك، بعد موافقته، للتحقق من ملاءته المالية ، وتوثيق ذلك في ملف التمويل، كما يجب عليها تسجيل المعلومات الائتمانية للمستفيد، بعد موافقته لدى الشركة المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية، وفق أحكام الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة، وتحديث تلك المعلومات طوال مدة التعامل مع المستفيد.

## 12. بعد إبرام عقد التمويل

1/12- في حال سداد كامل مبلغ التمويل من قبل العميل، فيجب على شركة التمويل إصدار خطاب إخلاء طرف في مدة أقصاها (7 أيام عمل) من تاريخ السداد وتحديث سجله الائتماني لدى شركة المعلومات الائتمانية.

2/12- على شركة التمويل تقديم الاستشارة المالية إذا كان العميل يواجه صعوبات في تحمل التزامات الخدمة أو المنتج التمويلي ومناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعه المالي.

3/12- إضافة إلى الكشف الشهري ، على شركة التمويل أن تزود العميل، بناء على طلبه، بكشف (الالكتروني أو ورقي) مجاني مرة كل سنة، توضح فيه الدفعات المسددة والدفعات المتبقية.





4/12- 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.

5/12- 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.

### 13. المبادئ الخاصة بعقود الإيجار التمويلي للمركبات:

1/13 على شركات التمويل اتباع التالي في هذا النوع من العقود:

2/13 يجب على الشركة أن تقوم بتوثيق حصول العميل على شروط واستثناءات التأمين على المركبة عند إبرام العقد، مع تزويد العميل بأي تغييرات تطرأ على بنود الوثيقة قبل سريانها بمدة لا تقل عن 30 يوم عمل سواً كانت تلك التغييرات على الوثيقة الحالية أو الوثيقة الجديدة.

3/13 يجب أن يتضمن العقد نموذج للتسوية المتبعة لدى الشركة في حالة الهلاك الكلي للمركبة وآلية الحصول على تعويض من شركة التأمين.

4/13 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 والمستندات الخاصة بالحادث بنموذج استلام يوضح حالة المركبة واكتمال المستندات الخاصة بها.
3. يتم رفع المطالبة لدى شركة التأمين خلال (24) ساعة من استلام المركبة، عدا اذا كان اليوم الذي يلي استلام المركبة إجازة رسمية فيتم رفعها في أول يوم عمل بعد الإجازة.
4. متابعة المطالبة لدى شركة التأمين والتأكيد على الانتهاء من تسوية المطالبة خلال الفترة المعيارية المحددة نظاماً والوارد 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 وتسليم المركبة للعميل بعد تأكده من إتمام الإصلاح.
6. يجب على الشركة أن تقوم بتسوية عقد التمويل خلال فترة أقصاها سبعة أيام من صدور خطاب الهلاك الكلي من شركة التأمين.

5/13 في حال انقطاع العميل عن السداد يجب أن يتم اثبات التواصل مع المتعثر قبل اتخاذ أي إجراءات بشأن المركبة.



#### 14. أحكام عامة

1/14- على شركة التمويل الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.

2/14- على شركة التمويل تقديم النصح والمشورة لعملائه الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل المضي في اتخاذ إجراءات قانونية بحقهم.

3/14- على شركة التمويل وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقع شركة التمويل الإلكتروني، وتفتح شركة التمويل وتغلق بحسب الساعات المُعلن عنها.

4/14- على شركة التمويل في جميع الأحوال عدم التحيز ضد العملاء عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.



## القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى

### 15. الأخطاء (الأعطال)

1/15- لا يحق لشركة التمويل الاستفادة من أي مبالغ محصلة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليها إعادتها إلى حساب المُتضرر دون تأخير ودون انتظار المُطالبة بها.

2/15- في حال اكتشفت شركة التمويل خطأ، أو في حال إبلاغها بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، فينبغي عليها مُعالجة الخطأ تجاه العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ. وإكمال هذا الإجراء في غضون 60 يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي. وينبغي عليها الاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.

### 16. الشكاوى

1/16- 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 على الشركة شرح إجراءات تقديم الشكاوى إذا لم يقبل العميل التسوية التي تم إجرائها.

2/16- على شركة التمويل عند تلقي شكاوى العملاء القيام بالآتي:

- 1- إشعار العميل عن طريق وسائل اتصال مضمونة باستلام الشكاوى وإبلاغه بالنواقص (إن وجدت).
- 2- تزويد العميل برقم الشكاوى وبيانات الاتصال لمتابعة المستجدات على الشكاوى المقدمة.
- 3- الرد بالنتائج للعميل خلال مدة لا تتجاوز (10) أيام عمل من تلقي الشكاوى مكتملة.
- 4- إشعار العميل بطريقة مكتوبة خطياً بنتيجة الشكاوى وتوضيح الأسباب الداعية لذلك.
- 5- شرح آلية رفع الدعوى أمام لجنة الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية المشكلة بموجب المرسوم الملكي رقم م/51 وتاريخ 1433/8/13هـ.