

## مِبَادِئُ حِمَايَةِ عَمَلَاءِ شَرْكَاتِ التَّموِيلِ

مُؤسسة النقد العربي السعودي  
إدارة حماية العملاء  
شعبان ١٤٣٦ هـ / May 2015



800 118 1111



[bidavq.com.sg](http://bidavq.com.sg)

بداية للتمويل

هاتف : ٠٥٦٣٨٩٨٦٦٦٦٨٩٤ ص.ب ١١١٦٦٦٧٩٤  
 فاكس: ٠٥٦٣٨٩٤٦٦١١٩٩+ والمملكة العربية السعودية  
 طرية الملك فهد (جنوب)  
 الطابق ١٩، ٢٠٠ برج الابداع  
[bidaya.com.sa](http://bidaya.com.sa)

# المحتوى

## القسم الأول: التمهيد

- ١. الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية.
- ٢. التعريف.

## القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

- ٣. مقدمة.
- ٤. المبادئ العامة.
- ٥. المسئوليات المُتبادلة.

## 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 والشكواوى

- ١٣. الأخطاء.
- ١٤. الشكاوى.

## القسم الأول: التمهيد

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

تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) بالإشراف على (البنوك، وشركات التمويل، وشركات التأمين، ومزايدي أعمال الصرافات، وشركات المعلومات الائتمانية). منذ صدور نظام المؤسسة في عام ١٤٥٢هـ - ٢٠٠٣م مسؤولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين النحواني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ٢٠١٤/٦/٢٤هـ وفي العام ١٤٤١م أصبحت كذلك مسؤولة عن شركات التمويل والإشراف عليها بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥ وتاريخ ١٤٣٣/٨/١٣هـ مما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العملاء.

وقد تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسيع القطاع المالي حيث أصبحت في العام ١٤٢٠هـ - ٢٠٠٥م مسؤولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين النحواني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٣ وتاريخ ٢٠١٤/٦/٢٤هـ وفي العام ١٤٤١م أصبحت كذلك مسؤولة عن شركات التمويل والإشراف عليها بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥ وتاريخ ١٤٣٣/٨/١٣هـ مما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العملاء.

وتشير أفضل الممارسات في مجال الخدمات المالية إلى أن هناك توجهًا في عدد من الدول لمتابعة آلية تطوير المؤسسات المالية للمنتجات والخدمات الجديدة وأالية 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 ودللت النتائج على أن المعاملة العادلة تجاه العملاء تؤدي إلى زيادة الربح وتشاهد في رفع مستوى رضى 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. ونظرًا 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.

## ٢. التعريف

### 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 والأئحة التنفيذية.

### العميل:

الشخص الطبيعي الحاصل عليه / أو من توجه له منتجات وخدمات شركات التمويل.

### التوقيع:

نشر مبادئ الإرشاد المالي والقدرة على فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة من قبل المؤسسات المالية ومن ثم التمييز بين مختلف المنتجات أو الخدمات المقدمة 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 تثير بها موضوعية واستغلال قرار شركة التمويل أو أحد موظفيها ناتجة من تعارضها مع مصالح الشركة وعدم الالتزام بالعدل والنزاهة والمسؤولية.

### 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، والتسلیم الیدوی، وأیة وسیلة إکترونیة مسجلة يمكن إثباتها واسترجاعها.

### التمويل:

من الأئمان بعقود لأنشطة المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل والأئحة التنفيذية.



## القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

### ٣. 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. تطبق هذه المبادئ يساعد على تحقيق الأهداف المنشودة ويساهم في تحديد مسؤوليات وواجبات كل طرف. ويشمل نطاق هذه المبادئ عمليات شركات التمويل للأفراد (الحاليين والمستقبلين).
- ٢/٣ تُعتبر هذه المبادئ ملزمة لشركات التمويل ومحكمة للتعليمات والضوابط الصادرة عن المؤسسة وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تم مع العملاء الأفراد في تاريخ أقصاه ١٤٣٧/٣/٢٠١٦هـ الموافق ١٠/١/٢٠١٦م.
- ٣/٣ على شركة التمويل توفير نسخة ورقية مجانية من هذه المبادئ في الفروع وتسلیمها للعملاء في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة تمويلية جديدة، كما ينبغي إدراجها في الموضع 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/٥ و تاريخ ١٤٣٨/٨/٥هـ (الموافق ٢٠١٧/٧/٢٠١٦م).
  ٢. نظام الإيجار التمويلي الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/٨ و تاريخ ١٤٣٣/٨/٨هـ (الموافق ٢٠١٣/٧/٢٠١٦م).
  ٣. نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/٥ و تاريخ ١٤٣٣/٨/٨هـ (الموافق ٢٠١٣/٧/٢٠١٦م).
  ٤. اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري الصادرة بقرار وزير المالية رقم ٢٢٩ و تاريخ ١٤٣٤/٤/١هـ (الموافق ٢٠١٣/٢/٢٠١٦م).
  ٥. اللائحة التنفيذية لنظام الإيجار التمويلي الصادر بقرار المحافظ رقم ا/م ش ت و تاريخ ١٤٣٤/٤/٤هـ (الموافق ٢٠١٣/٢/٢٠١٦م).
  ٦. اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل الصادرة بقرار المحافظ رقم ٢/م ش ت و تاريخ ١٤٣٤/٤/٤هـ (الموافق ٢٠١٣/٢/٢٠١٦م).

**اتفاقية التمويل:** اتفاقية يمنج بمقتضاه الائتمان للأنشطة المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل والأئحة التنفيذية.

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

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

**الإسناد إلى طرف ثالث:**

ترتيب يضطلع بموجبه طرف ثالث (مزود خدمة على سبيل المثال) بتقديم خدمة كانت في السابق تجزأها شركة التمويل بنفسها أو خدمة جديدة تزعم البدع 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، ومن في ذلك الموظفون المتعاقد معهم مباشرةً أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد.

**الخطأ:**

كل تصرف يهدى إلى مخالفة للسياسات الموثقة وإجراءات العمل، الخاصة بالشركة إضافة إلى مخالفة الأنظمة والتعليمات بما يثير على حقوق أو مصالح عميل أو أكثر.

**الشكوى:**

كل اعتراض أو تظلم يقدم إلى شركة التمويل نتيجة أي إخلال يهدى إلى عدم التزامها بأحكام اتفاقية التمويل وأ/أ الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

**معالجة الشكوى:**

اتباع التدابير والإجراءات الفاعلة للتعامل مع شكوى العميل ومعالجتها خلال المدة المحددة.

## ٤. 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 مكملة لأنظمة المالية القائمة لا سيما تلك اللوائح التنظيمية المرتبطة بحماية العميل. توفر هذه المبادئ الإطار العام لحماية العميل المالية، إذ تُستخدم في كافة أنحاء العالم من قبل المنظمات المالية وتحتمد كجزء رئيس في تطوير الأنظمة المالية المرتبطة بالعميل.

### ٤/١ المعاملة بعدل وإنصاف

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

### ٤/٢ الإفصاح والشفافية

على شركة التمويل تحديث معلومات المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مضللة، ويمكن الاطلاع عليها دون عناء خصوصاً شرطوطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي تقاضاها شركة التمويل والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يتربّع عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات التمويلية البديلة المقدمة من شركة التمويل.

### ٤/٣ التقدير والتوعية المالية

على شركة التمويل العمل على نشر الثقافة المالية وتطوير مهارات العملاء الحاليين والمستقبليين عن كيفية الحصول على المنتجات 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 لذلك.

### ٤/٤ سلوكيات وأخلاقيات العمل

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

## ٤/٥ الحماية ضد عمليات الاحتيال

على شركة التمويل تطبيق الدلائل من التدابير الرقابية والإجراءات الأمنية لمتابعة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع من خلال استخدام إجراءات واضحة وأنظمة آمنة تمكنها من الوصول إلى هذا الهدف.

## ٤/٦ 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 طرف ثالث دون تصريح من المؤسسة.

## ٤/٧ 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.

## ٤/٨ المُنافسة

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

## ٤/٩ إسناد إلى طرف ثالث

على شركة التمويل التأكيد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام إليها بمتطلبات هذه المبادئ وأ أنها تعمل لما فيه مصلحة عمالها وتحمل مسؤولية حمايتها، ولا تعفي شركة التمويل من المسؤلية في حال عدم التزام مقدم الخدمات الخارجية بالأنظمة واللوائح والتعليمات السارية في أي من العمليات والمهام المسندة إليه وفقاً لما ورد في المادة (٣٧) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

## ٤/١٠ تضارب المصالح

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

## ٤/١١ الموارد الكافية

على شركة التمويل بذل العناية الالزمة لتقديم الموارد البشرية والتشغيلية الكافية والالزمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عمالها في كافة مناطق المملكة المتواجدة فيها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة العملاء وقنوات مختلفة للتواصل معهم.

## ٥. المسؤوليات المتبادلة

على شركة التمويل العمل على رفع مستوى المعرفة والتدريب المناسب لموظفيها بهدف تعزيز المسؤوليات المتبادلة من خلال نشر برامج التوعية والتنفيذ المستمرة المقدمة من شركات التمويل مجتمعة فضلاً عن المبادرات التي تقوم بها كل شركة تمويل لعملائها، وتشمل المسؤوليات المتبادلة التي ينبغي التأكيد عليها، الآتي:

### ١/ الصدق عند تقديم المعلومات

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

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

على العميل قراءة كافة التفاصيل التي توضح الإلتزامات المترتبة عليه مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية، والتأكد من فهمه لهذه الإلتزامات أو القدرة على الإلتزام بشرطها.

### ٣/ طر 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/ التأكيد من بيانات اتفاقية التمويل

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

### ٥/ آلية تقديم الشكوى

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

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

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

### ٧/ عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض المنتجات أو الخدمات التمويلية على مستويات متفاوتة من المخاطر، وعلى شركة التمويل

توضيحاً كتابة للعميل، وعلى العميل أيضاً عدم شراء أي منتج أو خدمة تمويلية عند الشعور أن المخاطر لا تتلاءم مع وضعه المالي، المخاطر لا تتلاءم مع وضعه المالي.

### ٨/ الحصول على المنتجات وأو الخدمات المترتبة مع الاحتياجات

عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية، على شركة التمويل التأكيد 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/ 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 لتكارها.

### ١٠/ 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 يناسب مع وضعه المالي.

### ١١/ 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 ومنه ما طبّت شركة التمويل ذلك، وسيكون العميل مسؤولاً عن الآثار المترتبة على عدم تزويد شركة التمويل بالمعلومات المحدثة، وعليه لا يستخدم عناوين أخرى لا تخصه كالأصدقاء أو الأقارب إذ قد يؤدي ذلك إلى إفشال معلوماته المالية.

### ١٢/ الوكالة الرسمية

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

### ١٣/ النماذج غير المكتملة

على العميل التأكيد من اكتمال كافة الحقوق المطلوبة والأرقام في النماذج المقدمة للعميل للتوقيع، وعلى العميل ألا وقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

### ١٤/ النماذج

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

### ١٥/ لا تفصح عن معلوماتك الشخصية

على شركة التمويل التأكيد على مسؤولية العميل بعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية



## ٧. 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 بمقديم الخدمة الخارجيين.

## ٨. حماية البيانات والمعلومات والحفظ على السرية

١/٨ على موظفي شركة التمويل، سواءً الموظفين الدائمين أو المؤقتين وكذلك موظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات المالية الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتنصاره على الأشخاص المخولين فقط سواءً أثناء العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

٢/٨ على شركة التمويل تطبيق لائحة واضحة لقواعد السلوك للموظفين بالمكاتب والأدوار التي تشمل مبيعات وتسويق منتجات التمويل ومتابعة وتنصيل حسابات التمويل المتعثرة. وعلى شركة التمويل تزويد أولئك الموظفين بنسخة من لائحة قواعد السلوك وأخذ إقرار منهم بالاستلام. وينبغي أن تحضر لائحة قواعد السلوك الآتية:

٣. أ. أي اتصال مع أقارب العميل المتعثر أو جيرانه أو زملائه أو أصدقائه، أو زيارة إلى مكان عمله، بغرض طلب أو نقل المعلومات حول الملاعة المالية للعميل أو الضامن.

٤. أي اتصال (مكتوب أو شفهي) إلى العميل أو الضامن بنقل معلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن التزاماتهم إزاء جهة التمويل.

٥. أي تواصل مع العميل المتعثر باستخدام مخلفات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.

٦. أي تجاوز لسريّة معلومات العميل، وتضارب المصالح والقيم المهنية.

## ٩. التواصل عبر الإعلان والتسويق

١/٩ على شركة التمويل التواصل مع العملاء باستخدام وسائل التواصل على الأقل من الوسائل المفضلة لدى العملاء - على سبيل المثال لا الحصر - البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية والهاتف. كما يمكن للشركة استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العام (المريضة والمسموحة والمقرعة ... إلخ) لتسويق خدمات ومنتجات التمويل باستخدام الأساليب الإعلانية والدعائية والتسويقيّة التي تراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة عن المؤسسة والتأكد من مراعاة الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

لأي طرف آخر غير شركة التمويل وتحت أي ظرف من الظروف.

## ١٠/١ سداد الدفعة الشهرية

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

## ١٠/٢ المحافظة على الأصل التمويلي والمسؤوليات أمام الجهات الرسمية

على العميل المحافظة على الأصل التمويلي والتاكيد على مسؤوليته عن أي سوء استخدام أمام الجهات الرسمية.

## القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

دون الإخلال بما نصت عليه أنظمة التمويل ولها أنها التفزيذية 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.

## ١. الأحكام والشروط

١/١ على شركة التمويل توفير الأحكام والشروط المحدثة للمنتج أو الخدمة التمويلية للعميل سواءً من خلال كتاب 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 الموقف الإلكتروني الخاص بالشركة.

١/٢ على شركة التمويل أن تضمن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة التمويلية خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلب.

١/٣ على شركة التمويل أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية الذي يقوم العميل بطبعته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

١/٤ على شركة التمويل إلاغ العميل عن طريق وسائل الاتصال المضمونة بأي تغير في الأحكام والشروط خلال (٣٠ يوم عمل) على الأقل قبل إجراء أي تغير.

١/٥ على شركة التمويل أن تتيح للعميل إمكانية الاعتراض إذا كان لا يوافق على هذا التغير في الأحكام والشروط عن طريق إشعار شركة التمويل باعتراضه خلال (٠١ أيام عمل) بعد استلام الإشعار بالتغييرات المذكورة آفأ عن طريق وسائل اتصال مضمونة، وينبغي أن يتضمن الإشعار المذكور آفأ فترة الاعتراض و مدته وإجراءاته.



- ٦/١٥ علماً 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 العامل مع العميل.
- ٦/١٤ علماً شركة التمويل تزويـد كل طرف متعاقـد بنسخـة من اتفـاقـية التـموـيل وكـافـة مـلـحـقـاتـهـ فيـ مـدـة لا تـجـاـوـز (٠١ـيـامـ عـمـلـ) بـعـد إـبـرـامـ الـاتفاقـيةـ.
- ٦/١٣ علـماً شـركـةـ التـموـيلـ فـيـ حـالـةـ وـفـاةـ العـمـيلـ الـذـيـ تمـ منـحـهـ التـموـيلـ.
- ٦/١٢ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ التعـاـمـلـ معـ اـتـفـاقـيةـ التـموـيلـ فـيـ حـالـةـ وـفـاةـ العـمـيلـ الـذـيـ تمـ منـحـهـ التـموـيلـ.
- ٦/١١ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ فـيـ مـلـفـ الـسـجـلـ الـائـتمـانـيـ للـعـمـيلـ بـعـدـ موـافـقـتـهـ، لـتـحـقـقـ مـدـةـ الـمـالـيـةـ، وـتـوـثـيقـ ذلكـ فيـ مـلـفـ التـموـيلـ، كـماـ يـنـبـغـيـ لهاـ تـسـجـيلـ الـمـعـلـومـاتـ الـائـتمـانـيـةـ للـعـمـيلـ، بـعـدـ موـافـقـتـهـ لـدـيـ الشـرـكـةـ المـرـخصـ لهاـ بـجـمـعـ الـمـعـلـومـاتـ الـائـتمـانـيـةـ، وـفـقـ أـحـكـامـ الـأـنـظـمـةـ وـالـلـوـاـئـحـ وـالـتـعـلـيمـاتـ ذاتـ الـعـلـاقـةـ، وـتـحـدـيـثـ تـلـكـ الـمـعـلـومـاتـ طـوـالـ مـدـةـ الـعـاـمـلـ معـ الـعـمـيلـ.
- ٦/١٠ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ وـفـيـ مـلـفـ الـتـموـيلـ، كـماـ يـنـبـغـيـ لهاـ تـسـجـيلـ الـمـعـلـومـاتـ الـائـتمـانـيـةـ للـعـمـيلـ، بـعـدـ موـافـقـتـهـ لـدـيـ الشـرـكـةـ المـرـخصـ لهاـ بـجـمـعـ الـمـعـلـومـاتـ الـائـتمـانـيـةـ، وـفـقـ أـحـكـامـ الـأـنـظـمـةـ وـالـلـوـاـئـحـ وـالـتـعـلـيمـاتـ ذاتـ الـعـلـاقـةـ، وـتـحـدـيـثـ تـلـكـ الـمـعـلـومـاتـ طـوـالـ مـدـةـ الـعـاـمـلـ معـ الـعـمـيلـ.
- ٦/٩ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ تـحـقـقـ مـدـةـ اـتـفـاقـيةـ الـتـموـيلـ بـعـدـ موـافـقـتـهـ لـدـيـ الشـرـكـةـ المـرـخصـ لهاـ بـجـمـعـ الـمـعـلـومـاتـ الـائـتمـانـيـةـ للـعـمـيلـ، بـعـدـ موـافـقـتـهـ لـدـيـ الشـرـكـةـ المـرـخصـ لهاـ بـجـمـعـ الـمـعـلـومـاتـ الـائـتمـانـيـةـ، وـفـقـ أـحـكـامـ الـأـنـظـمـةـ وـالـلـوـاـئـحـ وـالـتـعـلـيمـاتـ ذاتـ الـعـلـاقـةـ، وـتـحـدـيـثـ تـلـكـ الـمـعـلـومـاتـ طـوـالـ مـدـةـ الـعـاـمـلـ معـ الـعـمـيلـ.
- ٦/٨ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ التعـاـمـلـ معـ اـتـفـاقـيةـ التـموـيلـ فـيـ حـالـةـ وـفـاةـ العـمـيلـ الـذـيـ تمـ منـحـهـ التـموـيلـ.
- ٦/٧ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ إـنـهـاءـ اـتـفـاقـيةـ التـموـيلـ.
- ٦/٦ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ حـقـ الـإـنـسـحـابـ إـنـ وـجـدـتـ.
- ٦/٥ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ حـقـ الـإـنـسـحـابـ إـنـ وـجـدـتـ.
- ٦/٤ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ حـقـ الـإـنـسـحـابـ إـنـ وـجـدـتـ.
- ٦/٣ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ حـقـ الـإـنـسـحـابـ إـنـ وـجـدـتـ.
- ٦/٢ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ حـقـ الـإـنـسـحـابـ إـنـ وـجـدـتـ.
- ٦/١ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اتفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ إـجـراءـاتـ حـقـ الـإـنـسـحـابـ إـنـ وـجـدـتـ.

- ٦/١٥ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ عـنـ إـجـراءـاتـ إـلـشـعـارـ الـمـرـسـلـ عـلـىـ مـعـلـومـاتـ شـخـصـيـةـ تـدـصـ عـمـلـاءـ آـخـرـينـ، عـنـ إـرـسـالـ إـلـشـعـارـ أوـ إـعـلـانـ لـأـكـثـرـ مـنـ عـمـيلـ عنـ طـرـيـقـ الـبـرـيدـ الـإـلـكـتـرـونـيـ أوـ أـيـ وـسـيـلـةـ اـنـصـالـ آـخـرـينـ.
- ٦/١٤ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ تـأـكـدـ مـنـ أـنـ عـرـوـضـ إـلـاعـانـ أوـ مـادـةـ التـروـيجـيـةـ الـتـيـ تـسـتـخـدـمـ سـعـراًـ تـشـجـيعـيـاًـ أوـ أـسـعـارـ اـبـتدـائـيـةـ أـنـ تـوضـحـ تـارـيـخـ اـنـقـضـاءـ فـعـالـيـةـ هـذـهـ اـسـعـارـ وـنـهاـيـةـ الـعـرـضـ.
- ٦/١٣ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ تـأـكـدـ مـنـ أـنـ إـلـاعـانـاتـ الـتـيـ تـنـضـمـنـ رـمـواًـ مـخـتـصـرـةـ (ـعـلـىـ سـبـيلـ الـمـثـالـ)ـ مـعـدـلـ النـسـبـةـ السـنـوـيـ (ـAPRـ)ـ يـتـمـ شـرـحـ مـعـنـاهـ صـرـاطـةـ.
- ٦/١٢ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ عـدـمـ إـرـسـالـ مـوـادـ تـسـوـيـقـيـةـ لـمـنـتـجـاتـ تـموـيلـيـةـ تـحـمـلـ مـخـاطـرـ غـيرـ مـنـاسـبـةـ لـلـأـفـرـادـ الـذـيـنـ تـقـلـ أـعـمـارـهـمـ عـنـ (ـ٨ـ سـنـةـ).
- ٦/١١ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ أـنـ تـمـنـدـ حـقـ الـعـمـلـاءـ وـبـشـكـلـ دـائـمـ فـيـ رـفـضـ اـسـتـقـبـالـ هـذـهـ إـلـاعـانـاتـ وـبـطـرـقـ سـهـلـةـ.
- ٦/١٠ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ تـأـكـدـ مـنـ كـوـنـ إـلـاعـانـ مـهـنـيـاًـ وـغـيرـ مـضـلـلـ وـأـنـ يـكـوـنـ بـصـورـةـ وـاضـحةـ وـخـطـ وـاضـحـ بـمـاـ فـيـ ذـكـهـ الـهـوـامـشـ، عـلـماًـ أـنـ تـكـوـنـ الـعـبـارـاتـ بـالـغـةـ الـعـرـبـيـةـ الـفـصـحـيـ معـ إـمـكـانـيـةـ اـسـتـخـدـامـ لـغـاتـ آـخـرـيـةـ كـالـغـةـ الـإـنـجـليـزـيـةـ، سـهـلـةـ الـفـهـمـ وـأـيـ بـرـاعـتـ فـيـ إـلـاعـانـ عـدـمـ إـلـضـرـارـ بـمـصـالـ الشـرـكـاتـ الـآـخـرـيـةـ أوـ تـشـوـيهـ سـمـعـةـ الـقـطـاعـ الـمـالـيـ.
- ٦/٩ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ شـرـكـةـ التـموـيلـ الـتـيـ لـاـ تـقـيـدـ بـالـشـرـطـاتـ الـهـوـارـدـةـ فـيـ هـذـهـ المـادـةـ سـحـبـ إـلـاعـانـ خـالـلـ (ـيـوـمـ عملـ وـاحـدـ)ـ مـنـ إـخـطـارـ الـمـؤـسـسـةـ لـهـاـ بـذـلـكـ.

## ١. قبلـ أوـ عـنـ إـبـرـامـ اـتـفـاقـيةـ التـموـيلـ

- ١/١ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ أـنـ يـكـوـنـ لـدـيـهـاـ نـظـامـ مـنـاسـبـ تـسـتـطـيـعـ مـنـ خـالـلـ الـحـصـولـ عـلـىـ الـمـعـلـومـاتـ الـضـرـوريـةـ عـنـ الـعـلـمـاءـ لـتـقـدـيرـ اـحـتـيـاجـاتـهـمـ مـنـ الـمـنـتـجـاتـ وـالـخـدـمـاتـ الـتـموـيلـيـةـ وـتـقـدـيمـ الـعـرـوـضـ الـمـلـائـمـةـ حـسـبـ اـحـتـيـاجـاتـ كـلـ عـمـيلـ.
- ١/٢ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـدـمـ الـإـسـتـشـارـةـ وـالـنـصـ للـعـلـمـاءـ فـيـ اـخـتـيـارـ الـمـنـتـجـ أـوـ الـخـدـمـةـ الـتـموـيلـيـةـ الـمـلـائـمـةـ لـاـحـتـيـاجـاتـهـمـ.
- ١/٣ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ تـزـوـدـ الـعـمـيلـ بـنـسـخـةـ مـنـ اـتـفـاقـيةـ التـموـيلـ قـبـلـ التـوـقـيـعـ عـلـىـ وـمـنـهـ فـتـرـةـ مـنـاسـبـةـ لـلـلـطـلـعـ عـلـىـ وـذـلـكـ فـيـ حـالـ طـلـبـ الـعـمـيلـ ذـلـكـ.
- ١/٤ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ حـصـولـ عـلـىـ طـلـبـ مـنـ الـعـمـيلـ مـنـ خـالـلـ أـيـ مـنـ وـسـائـلـ الـاتـصالـ الـمـضـمـونـةـ، قـبـلـ مـنـ تـموـيلـ جـديـدـ، كـماـ أـنـ أـيـ زـيـادـةـ أـوـ تـعـدـيـلـ فـيـ اـتـفـاقـيةـ التـموـيلـ تـحـبـ تـوـقـيـعـ اـتـفـاقـيةـ تـموـيلـ جـديـدـ أـوـ إـضـافـةـ مـلـحـقـ إـلـيـهـ الـأـتـفـاقـيةـ الـقـائـمـةـ.
- ١/٥ عـلـماً شـركـةـ التـموـيلـ قـبـلـ إـبـرـامـ اـتـفـاقـيةـ التـموـيلـ لـعـمـلـأـهـاـ عـنـ كـلـ مـاـ يـتـعـلـقـ بـالـمـنـتـجـ أـوـ الـخـدـمـةـ



## القسم الرابع: الأخطاء والشكوى

### ١٣. الأخطاء (الأعطال)

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

٢/١٣ على شركة التمويل مُعالجة الخطأ تجاه العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ، في حال ما إذا اكتشفت شركة التمويل خطأ، أو في حال إبلاغها بحدث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكاوى أو مطالبة، وعليها إكمال هذا الإجراء في غضون (٦ يوم عمل) اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي، والاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.

### ٤. الشكاوى

١/١٤ على شركة التمويل وضع آلية تقديم الشكاوى في مكان واضح بمبنى شركة التمويل وفروعها كافة وإدراجهما على موقع شركة التمويل الإلكتروني وتوفير نسخة للعملاء في حال رغبتهن الحصول عليها مكتوبة، كما ينبغي للشركة شرح إجراءات تعزيز 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 (١ أيام عمل) من تلقي الشكاوى مكتملة.
٤. توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشكوى والاحتفاظ بسجلاتها.

### ١١. بعد إبرام اتفاقية التمويل

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 وقد تم تقديم كافة المستندات اللازمة، في مدة أقصاها (٧ أيام عمل) من تاريخ السداد.

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

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

١١ على شركة التمويل وممثليها وغيرهم من الموكلين على حقوقها بموجب اتفاقية التمويل، عدم اتخاذ أي إجراءات غير نظامية لاسترداد المبالغ المستحقة لهم.

### ١٢. أحكام عامة

١١ على شركة التمويل الأخذ في الاعتبار بالحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.

١١ على شركة التمويل وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقع شركة التمويل الإلكتروني، وتقيد شركة التمويل وتغلق بحسب الساعات المعلنة عنها.

١١ على شركة التمويل في جميع الأحوال عدم التحيز ضد العملاء عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.

[bidaya.com.sa](http://bidaya.com.sa)