

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

الإدارة العامة للرقابة على البنوك

شعبة التراخيص البنكية

الرقم :

المرفقات : الضوابط "التحديث الأول"



الرقم : 351000116619
التاريخ : 1435/09/10
المرفقات : ضوابط التحديث الأول

تعيم

المحترم

/سعادة

/البنك

بعد التحية ،،

الموضوع: ضوابط التمويل الاستهلاكي "التحديث الأول"

إلحاقاً إلى تعليم المؤسسة رقم ٣٣٢٣٢ م/١٤٢٦/٩/٢٣ و تاريخ ٥١٦ هـ المبلغ بموجبه ضوابط التمويل الاستهلاكي، و تعليم المؤسسة رقم ٣٥١٠٠٦٣٢١٧ و تاريخ ٣٥١٤٣٥/٥/١٧ المتضمن مسودة ضوابط التمويل الاستهلاكي "التحديث الأول".

تجدون بطيء نسخة من "التحديث الأول" لضوابط التمويل الاستهلاكي، والتي تلغى وتحل محل الضوابط الصادرة في تاريخ ١٤٢٦/٩/٢٣ هـ، على أن يبدأ تطبيقها والعمل بموجبها بصفة إلزامية اعتباراً من تاريخ ١٤٣٥/١١/٢١ الموافق ٢٠١٤/٩/١٦ م.

لإحاطة والعمل بموجبه،

وتقبلوا خالص تحياتي ،،

فهد بن عبدالله المبارك

المحافظ

نطاق التوزيع:

- البنوك العاملة بالمملكة.
- الادارات المعنية بالمؤسسة.



مؤسسة النقد العربي السعودي
Saudi Arabian Monetary Agency

ضوابط التمويل الاستهلاكي

REGULATIONS FOR CONSUMER FINANCING

التحديث الأول (رمضان ١٤٣٥ هـ / يوليو ٢٠١٤ م)

First Update / July 2014



TABLE OF CONTENTS

رقم
الصفحة

جدول المحتويات

	تعريفات
Definitions	٦ - ٢
Section 1: Scope of Application	٧
Section 2: Consumer Financing and Guarantee Agreements	١٥ - ٧
Section 3: Obligations and Accountability	٢١ - ١٥
Section 4: Advertising	٢٢ - ٢١
Section 5: Rules of Information Disclosure	٢٦ - ٢٢
Section 6: Dealing with Borrowers	٢٨ - ٢٦
Section 7: Dispute Resolution	٣٢ - ٢٨
Annex 1: Description of APR	٣٤ - ٣٣
	ملحق ١ : وصف معدل النسبة السنوي
	القسم الأول: نطاق التطبيق
	القسم الثاني: عقود التمويل الاستهلاكي والضمادات
	القسم الثالث: الالتزامات والمساءلة
	القسم الرابع: الإعلان
	القسم الخامس: قواعد الإفصاح عن المعلومات
	القسم السادس: التعامل مع المستفيدين
	القسم السابع: تسوية المنازعات



REGULATIONS FOR CONSUMER FINANCE

ضوابط التمويل الاستهلاكي

These Regulations shall be applicable to Financing Contracts and all related Guarantee Agreements executed by banks licensed and authorized by SAMA. SAMA is the sole authority empowered to apply these Regulations and to take necessary measures as it deems appropriate regarding any violations of these provisions, including imposing punitive charges and or enforcement actions as applicable under the Banking Control Law. These Regulations supersede and replace the Regulations for Consumer Credit of October 2005 issued as circular 33232-MASH/516 dated 23/9/1426 H and its subsequent updates. SAMA may update these Regulations as and when required.

SAMA may, at its discretion, impose a restriction on a Creditor under which its Consumer Financing portfolio may not exceed a specified percentage of its total Financing portfolio.

DEFINITIONS

Article 1: Definitions

Each of the following words and phrases, wherever it appears in this Regulation, shall have the meaning following it in this article unless the context indicates otherwise:

Adequate notice: a printed notice to a Borrower that sets forth clearly the pertinent facts so that the Borrower may reasonably be expected to have noticed it and understood its meaning. The notice may be given by Guaranteed Communication Means reasonably assuring receipt by the Borrower.

Advertisement: a commercial message in any medium that promotes, directly or indirectly, a Financing product.

Amount of Financing: the limit or the total amount made available to a Borrower under a Financing

تسري هذه الضوابط على عقود التمويل الاستهلاكي، وما يتعلق بها من اتفاقيات الضمان التي تنفذها البنوك والمصارف المرخصة والمصرح لها من المؤسسة. وتعد المؤسسة السلطة الإشرافية الوحيدة المخولة بتطبيق هذه الضوابط واتخاذ الإجراءات الضرورية على النحو الذي تراه مناسباً في شأن أي مخالفات لهذه الأحكام بما في ذلك فرض رسوم جزائية وأو إجراءات تنفيذية وفق الأحكام السارية بموجب نظام مراقبة البنوك. وتُلغى هذه الضوابط وتخل محل ضوابط التمويل الاستهلاكي الصادرة في أكتوبر ٢٠٠٥ م رقم ٣٣٢٢٢ - م أش ٥١٦ هـ ٩٢٣ تاريخ ١٤٢٦ وأي تحدٍ لاحق له. وللمؤسسة تحديٌ هذه الضوابط مستقبلاً متى دعت الحاجة لذلك.

يجُّوز للمؤسسة حسب تقديرها فرض قيد على أي جهة تمويل بحيث لا تتجاوز محفظتها من التمويل الاستهلاكي نسبة محددة من إجمالي محفظة التمويل.

تعريفات

المادة ١: تعريفات

يُقصد بالألفاظ والعبارات الآتية، أينما وردت في هذه الضوابط، المعانى المبينة أمام كل منها، ما لم يقتضي السياق خلاف ذلك:

إشعار مناسب: إشعار مطبوع للمستفيد يحدد بوضوح الحقائق ذات الصلة بحيث يمكن، بشكل معقول، توقيع أن المستفيد اطلع عليه وفهم فحواه. ويمكن تقديم الإشعار عن طريق (وسائل اتصال مضمونة) تؤكد بصفة معقولة تسلمه للإشعار.

الدعاية: رسالة تجارية في أي وسيلة ترويج، بشكل مباشر أو غير مباشر، لمنتج تمويل.

مبلغ التمويل: الحد الأقصى أو إجمالي المبالغ المتاحة للمستفيد بموجب عقد التمويل.



Contract.

Annual Percentage Rate or APR: the discount rate at which the present value of all payments and installments that are due from the Borrower, representing the Total Amount Payable by the Borrower, equals the present value of all payments of the Amount of Financing available to the Borrower on the date on which the Financing amount or the first payment thereof is available to the Borrower, calculated in accordance with Annex 1.

Authenticated Communication: Borrower instructions received through a recorded, verifiable and retrievable medium such as paper, electronic or verbal recording.

Borrower: a natural person who, in Financing transactions covered by this Regulation, obtains Financing for purposes outside his trade or profession.

Business Day: a day on which the banks are open for business to the general public.

Calendar Day: any day in a month, including weekends and holidays.

Change in Circumstance: death, disability (partial or total), retirement (mandatory or voluntary), loss of job or bankruptcy of a Borrower.

Consumer Financing: a Financing granted to a Borrower as follows:

- (1) The Financing is for purposes unconnected with the Borrower's commercial or professional activity, generally including personal Financing, car Financing, home improvement Financing, and similar products as approved by SAMA.
- (2) Such Financing is granted for the purchase of goods and services for consumption or other needs of the Borrower as identified above, e.g. for the purchase of furniture, consumer

معدل النسبة السنوي (APR): معدل الخصم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الأقساط والدفعات الأخرى المستحقة على المستفيد، التي تمثل إجمالي المبلغ المستحق سداده من المستفيد، متساويةً للقيمة الحالية لدفعات التمويل المتاحة للمستفيد، وذلك في التاريخ الذي يكون فيه مبلغ التمويل أو أول دفعه منه متاحاً للمستفيد ولزيادة من التفاصيل يمكن الرجوع للملحق رقم (١).

الاتصال المؤقت: التعليمات الموجهة للمستفيد والمستلمة من خلال وسيلة مسجلة يمكن إثباتها واسترجاعها سواءً ورقية أو إلكترونية أو مكالمه مسجلة.

المستفيد: أي شخص طبيعي يحصل على تمويل بموجب المعاملات التمويلية التي تشتملها هذه الضوابط، لأغراض خارج نطاق تجارتة أو مهنته.

يوم عمل: أي يوم تُقدم فيه البنوك خدمات للجمهور.

يوم: جميع الأيام في الشهر بما فيها إجازة نهاية الأسبوع والأعياد.

تغير الظروف: وفاة المستفيد أو عجزه (جزئياً أو كلياً) أو تقاعده (إجبارياً أو اختيارياً) أو فقدانه وظيفته أو إفلاسه.

التمويل الاستهلاكي: التمويل المقدم للمستفيد على الأساس الآتي:

١ - أغراض التمويل غير المرتبطة بأعمال المستفيد التجارية أو المهنية. ويشمل بوجه عام، التمويل الشخصي، تمويل السيارات، ترميم المساكن، أو أي منتجات مشابهة تعتمد其ها مؤسسة النقد العربي السعودي.

٢ - التمويل الممنوح لشراء سلع وخدمات بغرض الاستهلاك أو أي متطلبات أخرى للمستفيد على النحو المبين أعلاه، وعلى سبيل المثال: شراء أثاث، شراء سلع استهلاكية معمرة أو سيارات أو أغراض



durables, automobiles, household items, education, etc. منزلية أو تمويل تعليم وغيرها.

- (3) Real estate Financing and Finance Leasing are excluded. ٣ - يستثنى من ذلك التمويل العقاري والتأجير التمويلي.
- (4) Financing against shares (Margin Lending) is also excluded. ٤ - يستثنى كذلك التمويل المنوح بغرض المتابعة بالأسهم (Margin Lending).

Creditor: a bank licensed and authorized by the Saudi Arabian Monetary Agency.

جهة التمويل: أي بنك أو مصرف مرخص ومصرح له من مؤسسة النقد العربي السعودي.

Default: any breach of the terms and conditions of the Financing Contract and the nonpayment by a Borrower of their monthly installment for 90 Calendar Days from its due date.

التعثر عن الدفع: أي خرق لأحكام وشروط عقد التمويل وعدم سداد المستفيد للأقساط الشهرية لمدة (٩٠) يوماً من تاريخ الاستحقاق.

Default Notice: a notice from a Creditor to a Borrower under a Financing Contract with the Creditor notifying that he/she is delinquent in payments.

اشعار التعثر عن السداد: اشعار من جهة التمويل للمستفيد ضمن عقد تمويل مفاده تأخر في السداد.

Draw-down: an Amount of Financing drawn by the Borrower under a Financing Contract.

السحب: مبلغ التمويل المسحوب من قبل المستفيد بموجب عقد تمويل.

Financing: the right to incur new debt and defer payment, or the right to defer existing debt.

التمويل: الحق في الحصول على دين وإرجاء سداده، أو الحق في تأجيل سداد الدين قائم.

Financing Contract: an agreement by which a Creditor grants, or promises to grant, a Consumer Financing or similar financial accommodation to a Borrower.

عقد التمويل: عقد تمنح جهة التمويل بموجبه أو تعدّ بمنح المستفيد عمولاً أو تسهيل مالي مماثل.

إجمالي الراتب: الراتب الأساسي الشهري (بعد خصم مستحقات التقاعد والتأمينات) مضافة إليه جميع البدلات الثابتة والتي تعطى للموظف من جهة عمله بصفة شهرية.

Guarantee Agreement: an ancillary agreement concluded by a Guarantor and guaranteeing or promising to guarantee the fulfillment of any form of Financing granted to a Borrower.

اتفاقية الضمان: اتفاقية تابعة يرمها ضامن يضمن أو يعد بموجبها بالوفاء أو بسداد أي شكل من أشكال التمويل المنوح للمستفيد.

Guaranteed Communication Means: registered mail, hand delivery, and any recorded, verifiable and retrievable electronic medium.

وسائل اتصال مضمونة البريد المسجل، والتسلیم الیدوی، آیة وسیلة الکترونیة مسجلة يمكن إثباتها واسترجاعها.

Guarantor: a natural person who guarantees or

الضامن: أي شخص طبيعي يضمن أو يعد بالوفاء بتسديد



promises to guarantee the fulfillment of any Financing granted to a Borrower.

تمويل منوح لمستفيد.

Initial Disclosure: the information required to be provided to the Borrower by a Creditor upon opening a Consumer Financing account in accordance with Section 5 of these Regulations.

الإفصاح الأولي: المعلومات المطلوبة التي ينبغي تقديمها للمستفيد من جهة التمويل عند فتح حساب تمويل استهلاكي بموجب القسم الخامس من هذه الضوابط.

Licensed Credit Bureau: a credit information company licensed by SAMA to collect and maintain credit information on consumers and provide the same to members upon request.

شركة معلومات ائتمانية مرخصة: شركة معلومات ائتمانية مرخص لها من قبل المؤسسة لجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وتزويد الأعضاء بما عند طلبها.

Optional Feature: features and services which are not part of the standard features or services of the Financing Contract product, requiring payment of additional fees and/or Term Cost by the Borrower.

ميزة اختيارية المزايا والخدمات التي ليست جزءاً من السمات أو الخدمات المعيارية لمنتج عقد التمويل. وتحتاج هذه الميزة أو الخدمة اختيارية دفع رسوم إضافية وأو إضافة كلفة أجل على المستفيد.

Outsourcing: an arrangement under which a third party (i.e. a service provider) undertakes to provide a Creditor with a service previously carried out by the Creditor itself or a new service to be launched by the Creditor. Outsourcing can be to a service provider in Saudi Arabia or overseas and the service provider may be a unit of the same Creditor (e.g. head office or an overseas branch), an affiliated company of the Creditor's group or an independent third party, and is subject to the requirement to fully comply with SAMA Rules on Outsourcing issued vide 34720/BCS/424 dated 17/7/1429H Correspondent to 20/7/2008.

الإسناد لطرف ثالث: ترتيب يضطلع بموجبه طرف ثالث (مزود خدمة على سبيل المثال) بتقديم خدمة كانت في السابق تتحوزها جهة التمويل بنفسها أو خدمة جديدة تزعم 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 لجموعة جهة التمويل أو طرف ثالث مستقل، مع الالتزام بتعليمات إسناد مهام لطرف ثالث الصادرة من المؤسسة بموجب التعميم رقم ٣٤٧٢٠/BCS/٤٢٤ وتاريخ ١٤٢٩/٧/١٧ الموافق ٢٠٠٨/٧/٢.

Refinancing: repayment of an existing Financing from the proceeds of a new Financing granted to the Borrower.

إعادة التمويل: سداد تمويل قائم من مبلغ تمويل جديد منوح لمستفيد.

Repayments or Deductions: deductions from the Gross Salary or monthly pension entitlement of a Borrower towards repayment of Financing. Only deductions for Real Estate Financing repayments and divorce settlements are excluded.

السداد أو الاستقطاع: الحسم من إجمالي راتب المستفيد أو من معاشاته الشهرية. ويستثنى من ذلك الاستقطاعات مقابل تسديد التمويل العقاري ونفقة الطلاق.

SAMA: the Saudi Arabian Monetary Agency.

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.

Satisfactorily Resolved: resolution of the dispute in

تسوية مرضية تسوية النزاع وفقاً للإجراءات والأطر الزمنية



accordance with the procedures and timeframes for resolving disputes.

لتسوية المنازعات.

Secured Financing: a Financing that is collateralized by assignment of rights to property including a security interest in personal property or real estate taken by the Creditor as collateral. A Financing may be secured by pledge of cash (deposits), tangible goods or other collateral.

التمويل المضمون: التمويل المضمون بالتنازل عن حقوق الملكية بما في ذلك ضمان الانتفاع في ممتلكات شخصية أو عقارية أخذها جهة التمويل ضماناً. ويجوز ضمان التمويل بالنقد (ودائع)، أو سلع عينية أو أي ضمان آخر.

Term Cost: the term cost due and payable by the Borrower under the Financing Contract; this must be expressed as a fixed annual percentage of the Amount of Financing obtained by the Borrower.

كلفة الأجل: قيمة تكالفة الأجل المقررة على المستفيد بموجب عقد التمويل، ويجب التعبير عنها بنسبة مئوية سنوية ثابتة من مبلغ التمويل الممنوح للمستفيد.

Term to Maturity: the period from initial disbursement to the date on which the final repayment of the relevant Financing is due.

مدة الاستحقاق: المدة ما بين إيداع مبلغ التمويل والتاريخ الذي تستحق فيه الدفعة النهائية لسداد التمويل المعنوي.

Total Cost of Financing: all costs payable by the Borrower under a Financing Contract other than the Amount of Financing, including Term Cost, fees, commissions, administrative services fees, insurance, and any charges required to obtain Financing, but excluding any expenses the Borrower can avoid, such as costs or fees due and payable by the Borrower as a result of the Borrower's breach of any obligations contained in the Financing Contract.

إجمالي كلفة التمويل: جميع التكاليف التي يتلزم المستفيد بسدادها بخلاف مبلغ التمويل الأساسي -وفقاً لأحكام عقد التمويل، وتشمل كلفة الأجل، والرسوم، والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية، والتأمين، وأي نفقات لازمة للحصول على التمويل، مع استبعاد أي نفقات يمكن للمستفيد تجنبها مثل التكاليف أو الرسوم التي تستحق على المستفيد نتيجة إخلاله بأي من التزاماته الواردة في عقد التمويل.

Total Amount Payable by the Borrower: the Amount of Financing plus the Total Cost of Financing.

إجمالي المبلغ المستحق سداده من المستفيد: مبلغ التمويل مضافة إليه إجمالي كلفة التمويل.



SECTION ONE
SCOPE OF APPLICATION

Article 2: Application of the Regulations

- (1) These Regulations apply to all kinds of Consumer Financing.
- (2) These Regulations do not apply to lease or real estate Financing or margin lending.

Article 3: Meaning of Consumer Financing and Amount of Financing

- (1) For the purposes of these Regulations, Consumer Financing is granted under a Financing Contract in case of any of the following:
 - (a) The repayment of a debt owed by a person (the Borrower) to another (the Creditor) is deferred; or
 - (b) a person (Borrower) incurs a deferred debt to another (Creditor).
- (2) For the purpose of complying with Article 14(1), the Creditor must calculate the Amount of Financing based on the Borrower's Gross Salary or monthly pension entitlement (as the case may be) when the application for Financing is submitted.

SECTION TWO
FINANCING CONTRACTS AND GUARANTEE AGREEMENTS

Article 4: Financing Contracts and Guarantee Agreements

- (1) A Financing Contract or Guarantee Agreement must be in the form of -

- (a) a written contract document signed by

القسم الأول
نطاق التطبيق

المادة ٢ : تطبيق الضوابط

- ١ - تسري هذه الضوابط على جميع أنواع التمويل الاستهلاكي.
- ٢ - يستثنى من ذلك التمويل التأجيرى أو العقاري، ويستثنى كذلك التمويل بغرض المتاجرة بالأوراق المالية (Margin Lending).

المادة ٣ : معنى التمويل الاستهلاكي و مبلغ التمويل

- ١ - لأغراض هذه الضوابط، يُمنح التمويل الاستهلاكي إذا تم بموجب عقد تمويل وفقاً لل التالي:

- (أ) تأجيل سداد تمويل يدين به شخص ما (المستفيد) لآخر (جهة التمويل)، أو
- (ب) تحمل شخص ما (المستفيد) تمويلاً مؤجلاً لشخص آخر (جهة التمويل).

- ٢ - لغرض التقييد بالمادة ١٤-١، يجب على جهة التمويل أن تحسب مبلغ التمويل على أساس إجمالي راتب المستفيد أو معاشاته الشهرية (حسب الحالة) عند تقديم طلب التمويل.

القسم الثاني
عقود التمويل والضمادات

المادة ٤ : عقود التمويل والضمادات

- ١ - يكون عقد التمويل أو اتفاقية الضمان في شكل:

- (أ) عقد كتابي موقع من المستفيد أو الضامن وجهة



the Borrower or Guarantor and the Creditor; or

- (b) a written contract document signed by the Creditor and constituting an offer to the Borrower that is accepted in writing by the Borrower.
- (2) All Financing Contracts, application forms, Guarantee Agreements, repayment schedules, Borrower acknowledgement letter and other documentation related to Consumer Financing must be in Arabic and if the Borrower requests that documentation be prepared in English, the documentation shall be prepared in both languages. The Creditor must provide copies thereof to the Borrower. In the event of a divergence between the Arabic and the English text of any such document, the Arabic text prevails.
- (3) Each contracting party must receive a copy of the Financing Contract or Guarantee Agreement (as the case may be).

Article 5: Necessary content of Financing Contracts or Guarantee Agreements

- (1) The Creditors must provide a synopsis for each Financing Contract to the Borrower that contains, in clear and succinct language, basic information about the Financing, including the Total Cost of Financing. The receipt of this synopsis by the Borrower must be documented and included in the Financing file.
- (2) The Financing Contract must include at least the following information:
 - (a) names of the parties to the Financing Contract, the national identity number or Iqama number of the Borrower as

التمويل، أو

(ب) عقد كتابي موقع من الجهة المقدمة للتمويل ويعتبر عرضاً مقبولاً للمستفيد وفقاً لشروط العرض.

٢ - تحرر كافة عقود التمويل، وغاذج الطلبات، واتفاقيات الضمان، وجدالول السداد، وخطاب إقرار المستفيد، وجميع الوثائق الأخرى ذات الصلة بالتمويل الاستهلاكي باللغة العربية، وإذا طلب المستفيد تحرير الوثائق وباللغة الإنجليزية فتحرر باللغتين. ويجب على جهة التمويل تزويد المستفيد بنسخ منها، وفي حال وجود التعارض بين النص العربي والنص الإنجليزي لأي من الوثائق، فيعتمد النص العربي.

٣ - يجب أن يزود كل طرف متعاقداً بنسخة من عقد التمويل أو اتفاقية الضمان (حسب الحالة).

المادة ٥: البيانات الواجب توافرها في عقود التمويل واتفاقيات الضمان.

١ - يجب على جهة التمويل تقديم ملخص لكل عقد تمويل للمستفيد يتضمن وبكل وضحة، المعلومات الأساسية للتمويل، بما فيها إجمالي تكلفة التمويل، كما يجب أن يتم توقيع تسلم المستفيد لهذا الملخص وتضمينه في ملف التمويل.

٢ - يجب أن تتضمن عقد التمويل على الأقل المعلومات الآتية:

(أ) أسماء أطراف عقد التمويل، ورقم السجل المدني أو الإقامة للمستفيد بحسب الحال، وعنوانيهما الرسمي، ووسائل الاتصال بهم، وتشمل الهاتف



- applicable, official addresses, means of contact including telephone and mobile numbers and e-mails, if available;
- (b) type of Financing; (ب) نوع التمويل.
- (c) Term to Maturity; (ج) مدة الاستحقاق.
- (d) Amount of Financing; (د) مبلغ التمويل.
- (e) conditions for drawing down the Amount of Financing, if any; (هـ) شروط سحب مبلغ التمويل، إن وجدت.
- (f) description of the calculation method for determining Term Cost to enable the Borrower to understand the Term Cost and to distribute the cost over the Term to Maturity; (و) وصف منهج الاحتساب لتحديد كلفة الأجل ، وذلك لتمكين المستفيد من فهم كلفة الأجل وتوزيع الكلفة على مدة الاستحقاق.
- (g) Term Cost and the conditions governing the application of the Term Cost and any index or reference rate applicable to the Term Cost; (ز) كلفة الأجل، وشروط تطبيقها، وأي مؤشر أو معدل مرجعي لتكلفة الأجل .
- (h) Annual Percentage Rate (APR); (ح) معدل النسبة السنوي (APR)
- (i) Total Cost of Financing and the Total Amount Payable by the Borrower, calculated at the time of entering into the Financing Contract; stating the assumptions made in order to calculate that amount; (ط) إجمالي كلفة التمويل وإجمالي المبلغ المستحق سداده من المستفيد، محسوباً في وقت إبرام عقد التمويل، مع بيان الفرضيات المتبعية في حساب ذلك المبلغ.
- (j) instalment amounts payable by the Borrower, number of instalments, due dates of instalments, and method of distribution over the remaining amounts; (ي) مبالغ الأقساط المتعين على المستفيد سدادها وعددتها ومدتها ومواعيد سدادها، وأسلوب توزيعها على المبالغ المتبقية.
- (k) charges, commissions and costs of administrative services; (ك) الرسوم والعمولات وتكليف الخدمات الإدارية.
- (l) payment periods of charges or amount that must be paid without paying the Amount of Financing; and related payment conditions; (لـ) مدد سداد الرسوم أو الأموال التي يلزم سدادها دون سداد مبلغ التمويل، وشروط ذلك السداد.



- (m) consequences of delayed repayment of instalments; (م) بيان الآثار المترتبة على التأخير في أداء الأقساط.
- (n) where applicable, notarial fees; (ن) رسوم التوثيق أو المصادقة إذا كان هناك حاجة للتوثيق.
- (o) collateral and required insurance; (س) ضمانات التمويل والتأمين اللازم.
- (p) procedures for exercising the right of withdrawal, if any, its conditions and resulting financial obligations; (ع) إجراءات ممارسة حق الانسحاب، إن وجد، وشروطه والالتزامات المالية المترتبة على ممارسته.
- (q) procedures for early repayment and indemnifying the Creditor, if applicable, and the method for determining such indemnity; (ف) إجراءات السداد المبكر، وإجراءات تعويض جهة التمويل عند الاقتضاء، وكيفية تحديد هذا التعويض.
- (r) procedures for dealing with collateral if its value decreases, if applicable; (ص) إجراءات التعامل مع الضمانات في حال انخفاضها، إن وجدت.
- (s) procedures for exercising the right of termination of the Financing Contract; (ق) إجراءات ممارسة حق إنهاء عقد التمويل.
- (t) Borrower's consent to filing his/her information in credit bureau records; and (ر) إذن المستفيد بإدراج معلوماته في شركات المعلومات الائتمانية.
- (u) any other data or information stipulated by the Agency. (ش) أي بيانات أو معلومات أخرى تقررها المؤسسة.

Article 6: Amendment of the Financing Contract

Any amendment (including any addition to) of a Financing Contract by the Creditor after it has been signed by the Borrower is invalid unless the Borrower has agreed in writing.

Article 7: Copy of Financing Contract and Guarantee Agreement for Borrower and Guarantor as applicable

If a Financing Contract or Guarantee Agreement needed to be signed by the Borrower or Guarantor and returned to the Creditor, the Creditor must give each of the Borrower or Guarantor, as applicable, a signed copy

يُعد أي تعديل (بما في ذلك أية إضافة) في عقد التمويل من قبل جهة التمويل بعد توقيعه من المستفيد غير نافذ، إلا إذا وافق عليه المستفيد خطياً.

المادة ٧: نسخة من عقد التمويل واتفاقية الضمان الخاصة بالمستفيد والضامن حسب الاحتياج

إذا كان يجب توقيع عقد تمويل أو اتفاقية ضمان من قبل المستفيد أو الضامن وإعادتها إلى جهة التمويل، فيجب على جهة التمويل أن تزود المستفيد أو الضامن كلاً على حدة بنسخة موقعة للاحتفاظ بها حسب الحال، في مدة لا



they may keep, not later than 10 Calendar Days after the Financing Contract or Guarantee Agreement has been entered into.

تحاوز (١٠) أيام بعد إبرام عقد التمويل أو اتفاقية الضمان.

Article 8: Annual Percentage Rate (APR)

- (1) The APR must include all mandatory charges or costs under a Consumer Financing as shown in the relevant advertising notices or materials.
- (2) The Financing Contract must stipulate the use of the declining balance method in distributing the Term Cost over the maturity period, which means that the Term Cost is allocated pro-rata to installments based on the remaining balance of the Amount of Financing at the beginning of the period for which an installment is due.
- (3) The Term Cost is fixed.

المادة ٨: معدل النسبة السنوي (APR)

- ١ - يشمل معدل النسبة السنوي جميع التكاليف الإلزامية التي تدرج تحت أي تمويل استهلاكي، كما يظهر في الإشعارات أو المواد الإعلامية ذات الصلة.
- ٢ - يجب أن ينص عقد التمويل على استخدام طريقة الرصيد المتناقص في توزيع كلفة الأجل على فترة الاستحقاق، بحيث تُوزع كلفة الأجل تناسباً بين الأقساط على أساس قيمة الرصيد المتبقى من مبلغ التمويل في بداية الفترة التي يستحق عنها القسط.
- ٣ - تكون كلفة الأجل ثابتة.

Article 9: Fees and Charges

All fees, costs and administrative services charges to be recovered from the Borrower by the Creditor must not exceed the equivalent of (1%) of the Amount of Financing or (5,000) five thousand Saudi riyals, whichever is lower.

Article 10: Right of Termination or Withdrawal

- (1) The Borrower may, by giving written notice to the Creditor within 10 Calendar Days from the date of execution of a Financing Contract, terminate the Financing Contract, unless
 - (a) Draw-down of any part of the Amount of Financing has occurred; or
 - (b) A credit card or other means of obtaining Financing provided to the Borrower by the Creditor has been used to acquire goods or services for which

المادة ٩: رسوم وعمولات

لا يجوز أن تتجاوز الرسوم وتكاليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها جهة التمويل من المستفيد ما يعادل (١٪) من مبلغ التمويل أو (٥,٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.

المادة ١٠: حق إنهاء الاتفاقية أو الانسحاب

- ١ - يجوز للمستفيد إنهاء العقد بتزويد جهة التمويل بإشعار مكتوب في غضون مدة (١٠) أيام من تاريخ تنفيذ عقد التمويل، إلا إذا:

(أ) تم سحب أي جزء من مبلغ التمويل، أو

(ب) تم استخدام بطاقة ائتمان أو أي وسيلة أخرى من وسائل الحصول على التمويل مقدمة للمستفيد من جهة التمويل للحصول على السلع أو الخدمات، التي سيقدم تمويل مقابلها



Financing is to be advanced under the Financing Contract.

بموجب عقد التمويل.

- (2) In the event of termination under Article 10(1), the Creditor may not charge or claim any Term Cost and or fees from the Borrower unless the conditions under Article 10(1)(a) or (b) above have been met.

- في حالة إلغاء العقد بموجب المادة ١٠-١، لا يجوز لجهة التمويل فرض أي كلفة أجل أو رسوم، أو المطالبة بأي عمولات من المستفيد إلا إذا انطبقت الشروط الواردة في الفقرة ١٠-١ (أ) أو (ب).

Article 11: Early payments

- (1) A Creditor must accept any payment under a Financing Contract before its due date as partial payment if it is equivalent to one full installment or multiples thereof.
- (2) A Creditor must credit each payment made under a Financing Contract to the Borrower's account promptly after receipt of such payment.

- (3) The Borrower may prepay, at any time, the remaining Amount of Financing without incurring any Term Cost for the remaining period. The Creditor is entitled to compensation from the Borrower for the following:

- (a) The cost of re-investment, which may not exceed the Term Cost for the three months following the payment, calculated on the basis of a declining balance; and
- (b) The expenses the Creditor pays to a third party as a consequence of the Financing Contract for the remaining period of the Consumer Financing if such expenses are unrecoverable, and provided that such expenses are properly recorded in the Borrower's Financing file.

- (4) The Creditor must notify the Borrower in writing of all such fees payable by the Borrower as referenced under Art. 11(3)(a)

المادة ١١ : السداد المبكر

١ - يجب على جهة التمويل أن تقبل أي سداد بموجب عقد التمويل قبل تاريخ استحقاقها كسداد جزئي بما يعادل قسط واحد أو مضاعفاته.

٢ - يجب على جهة التمويل أن تقييد كل سداد بموجب عقد تمويل لحساب المستفيد مباشرة بعد استلام السداد.

٣ - للمستفيد تعجيل سداد باقي مبلغ التمويل، في أي وقت، ولا يجوز تحويله كلفة الأجل عن المدة الباقيه. وجهة التمويل الحصول على تعويض من المستفيد عن الآتي:

(أ) كلفة إعادة الاستثمار، بما لا يتجاوز كلفة الأجل للأشهر الثلاثة التالية للسداد، محسوبة على أساس الرصيد المتناقص.

(ب) ما تدفعه جهة التمويل لطرف ثالث بسبب عقد التمويل من النفقات للمدة المتبقية من عقد التمويل إذا كانت النفقات لا يمكن استردادها، وشرطه أن توثق هذه النفقات حسب الأصول في ملف تمويل المستفيد.

٤ - يجب على جهة التمويل أن تشعر المستفيد كتابياً بجميع الرسوم المستحقة دفعها من قبل المستفيد والمذكورة في الفقرة ١١-٣ (أ) و (ب) أعلاه. ويجب



and (b) above. The Creditor must give that notification by Guaranteed Communication Means within 10 Business Days after the first to occur of:

- (a) receipt by the Creditor of a notice from the Borrower of the intended prepayment; or
- (b) receipt by the Creditor of the prepayment,

Article 12: Balance Transfer

- (1) Creditors must quickly facilitate the transfer of balance(s) to other Creditors in the Consumer Financing accounts of their Borrowers. Creditors must not unreasonably withhold their consent to a balance transfer request they receive.
- (2) Creditors may not unreasonably withhold the issuance of a balance statement or certificate of outstanding liabilities requested by the Borrower; these must be issued within 7 Business Days from the date of request.

Article 13: Assignment of Rights

- (1) If the Creditor assigns rights under a Financing Contract or the Financing Contract itself to a third party or issues securities against rights under the Financing Contract, the Borrower may use against the assignee any defense that would have been available to him against the original Creditor.
- (2) The Creditor must receive a no-objection letter from SAMA before he can assign a Consumer Financing or a portfolio of Consumer Financings to another party.

على جهة التمويل أن ترسل ذلك الإشعار عن طريق وسائل اتصال مضمونة خلال عشرة أيام عمل بعد حصول أي من:

(أ) استلام جهة التمويل إشعار من المستفيد مفاده بالسداد المبكر المزمع إجراؤه، أو

(ب) استلام جهة التمويل للسداد المبكر.

المادة ١٢ : تحويل الرصيد

١ - على جهات التمويل تسهيل عملية تحويل الرصيد أو الأرصدة بشكل سريع في الحسابات التمويلية الاستهلاكية التابعة لمستفيديهم إلى جهات تمويل أخرى. ولا يجوز لجهات التمويل الامتناع - بلا سبب معقول - عن الموافقة على أي طلب تحويل رصيد يتلقونه ..

٢ - لا يجوز لجهات التمويل أن تمنع - بلا سبب معقول - عن إصدار كشف بالرصيد أو كشف بالالتزامات القائمة بناء على طلب المستفيد، وينبغي إصدار هذه الكشوفات خلال (٧) أيام عمل من تاريخ الطلب.

المادة ١٣ : التنازل عن الحقوق

١ - إذا تنازلت جهة التمويل عن حقوقها لطرف آخر أو تنازلا عن عقد التمويل نفسه أو إصدارها أوراقاً مالية مقابل الحقوق الناشئة عن عقد التمويل، فيجوز للمستفيد أن يستعمل في مواجهة المتنازل إليه الدفع المقررة له في مواجهة جهة التمويل.

٢ - يجب على جهة التمويل الحصول على خطاب عدم ممانعة من المؤسسة قبل التنازل عن أي عقد تمويل أو محفظة عقود تمويل إلى طرف آخر.



Article 14: Maximum Credit Limit and Maximum Term to Maturity

- (1) Before granting a new Consumer Financing or increasing the limit of any Consumer Financing and without prejudice to the requirements of any applicable law or regulation, a Creditor must ensure that the total monthly Repayments or Deductions recovered from a Borrower under his Consumer Financing obligations to all Creditors do not exceed 33.33% of the Borrower's Gross Salary during the period in which those Repayments or Deductions are made. For retired Borrowers, the deduction limit is 25% of their monthly pension.
- (2) The Creditor must first obtain the Borrower's prior approval and then obtain and examine the credit record of the Borrower from one or more of the Licensed Credit Bureaus, to confirm the Borrower's compliance with the requirement under Article 14(1), his solvency, repayment capacity and credit conduct. The confirmation of such prior approval by the Borrower must be documented in the Borrower's Financing file.
- (3) The Creditor must, upon the approval of the Borrower, register the Borrower's credit information with one or more of the Licensed Credit Bureaus in accordance with the relevant laws, regulations and instructions. Such information shall be updated throughout the period of dealing with the Borrower.
- (4) The Creditor must decline a Financing request if he does not obtain the approval of the Borrower as referred to in Article 14(2) and 14(3) above.

المادة ١٤: الحد الأقصى للتمويل والحد الأقصى لمدة استحقاقه

١ - يجب على جهة التمويل أن تضمن، قبل منح تمويل استهلاكي جديد أو رفع الحد الخاص لأي تمويل استهلاكي، (دون إخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح ذات العلاقة) أن يكون إجمالي الاستقطاعات الشهرية من حساب الراتب للمستفيد بموجب جميع التزاماته الائتمانية لصالح كل جهات التمويل لا تتجاوز ٦٢٢,٣٣٪ من إجمالي الراتب الشهري للمستفيد خلال المدة التي تم الاستقطاعات فيها. وبالنسبة للمستفيدين المتقدعين يكون حد الاقتطاع ما نسبته ٦٥٪ من إجمالي رواتبهم الشهرية.

٢ - يجب على جهة التمويل، وبعد الحصول على موافقة المستفيد المسبيقة، فحص السجل الائتماني للمستفيد لدى شركة او أكثر من شركات المعلومات الائتمانية المرخصة، للتحقق من ملاءته المالية كما ورد في الفقرة ١-١٤ وقدرته على الوفاء وسلوكيه الائتماني، وتوثيق موافقة المستفيد المسبيقة في ملف التمويل.

٣ - على جهة التمويل تسجيل المعلومات الائتمانية للمستفيد، بعد موافقته، لدى شركة او أكثر من شركات المعلومات الائتمانية المرخصة، وفق أحكام الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة، وتحديث تلك المعلومات طوال مدة التعامل مع المستفيد.

٤ - على جهة التمويل رفض طلب التمويل في حال عدم حصولها على موافقة المستفيد المشار إليها في الفقرتين (١٤-٢) و (١٤-٣) أعلاه.



- (5) Creditors must ensure that the maximum Term to Maturity of a Consumer Financing does not exceed 5 years from the date of initial disbursement.
- (6) In the event of a Change in Circumstance of the Borrower, Creditors may reschedule the repayment terms of the Consumer Financing (provided no new Financing is being granted and without any change to the Term Cost under the original Financing Contract) in accordance their credit policies. Creditors must provide SAMA with a half-yearly report of all Consumer Financings that have been rescheduled.
- (7) In calculating the maximum deductions of one third (33.33%) for Borrowers and one fourth (25%) for pensioners, Creditors must include all Consumer Financing Repayments or Deductions, including the minimum monthly payment required for all credit cards issued to the Borrower.
- ٥ - يجب على جهات التمويل ضمان ألا تتجاوز الفترة القصوى لاستحقاق التمويل الاستهلاكي خمس سنوات من تاريخ إيداع مبلغ التمويل.
- ٦ - في حالة تغير ظروف المستفيد، يجوز لجهات التمويل إعادة جدولة فترات السداد الخاصة بالتمويل الاستهلاكي (شريطة ألا يتم منح تمويل جديد دون أي تغير في كلفة الأجل كما في عقد التمويل الأصلي)، وفقاً للسياسة الائتمانية، وعلى جهات التمويل تقسيم تقرير نصف سنوي للمؤسسة لجميع حالات إعادة الجدولة.
- ٧ - لغرض احتساب حد الاستقطاع الأعلى الذي يمثل ٣٣,٣٣٪ من راتب المستفيد و ٢٥٪ من راتب المستفيدين المتقاعدين، يجب على جهات التمويل إدراج جميع مدفوعات التمويل شاملة الحد الأدنى من الاستقطاع لكل بطاقة ائتمان مصدرة للمستفيد.

SECTION THREE OBLIGATIONS AND ACCOUNTABILITY

Article 15: General Requirements and Obligations of Creditors and Borrowers

- (1) Consumer Financing granted on the basis of any security other than the deduction of salary or pension payments (e.g. against lien of deposits or assignment of other regular earnings or pledge of collateral) is not subject to the provisions under Article 14(1).
- (2) A Creditor must carry out proper risk management procedures such as the use of credit scoring models for the granting or renewal of all Consumer Financings and must assign appropriate credit limits to its

القسم الثالث الالتزامات والمساءلة

المادة ١٥ : متطلبات والتزامات عامة خاصة بجهات التمويل والمستفيدين

- ١ - لا يخضع التمويل الاستهلاكي المنوح بناء على ضمانات غير مرتبطة بالاستقطاع الشهري عن الراتب أو المعاشات (مثلاً مقابل رهن الودائع أو التنازل عن إيرادات أخرى متنتظمة) للشروط الواردة في المادة ١٤-١.
- ٢ - يجب على جهة التمويل اعتماد إجراءات إدارة مخاطر ملائمة مثل استخدام خاذج تقييم الملاءة والقدرة المالية للمستفيد عند منح أو تجديد تمويل، وكما يجب اعتمادها عند تحديد حدود الائتمانة مناسبة للمستفيدين.



Borrowers.

- (3) Prior to granting a new Consumer Financing, a Creditor must have received a Borrower request through Authenticated Communication or the execution of a Financing Contract. A Creditor may not increase the Financing limit of its Borrower without receiving a request through Authenticated Communication from its Borrower seeking such an increase. Each such increase/amendment in the Financing Contract requires execution of a new Financing Contract.
- (4) Creditors are required to obtain knowledge of the purpose of the Consumer Financing from the Borrower and document that. This confirmation must be a part of a written acknowledgment by the Borrower clearly stating that he has fully understood the terms and conditions and confirms the execution of the respective Financing Contract.
- (5) Creditors are only allowed to refinance Consumer Financing accounts of those Borrowers who have repaid at least 20% of their original Amount of Financing under their Consumer Financing account.
- (6) Creditors refinancing the Consumer Financing accounts of their Borrowers must fully comply with the disclosure requirements under Section 5. Additionally, the Borrower must be provided with a breakdown of the refinanced amount, clearly identifying the refinanced amount that will be credited to his/her account, net of all identified fees and charges and the settlement of the original outstanding balance prior to a Refinancing.
- (7) Borrowers opting for early retirement are
- ٣ - قبل منح قوييل استهلاكي جديد، يتوجب على جهة التمويل الحصول على طلب من المستفيد من خلال أي من وسائل الاتصال المؤوثة أو من خلال توقيع عقد التمويل، ولا يسمح بجهة التمويل رفع الحد الائتماني للمستفيد بدون استلام طلب بذلك من المستفيد من خلال أي من وسائل الاتصال المؤوثة يطلب فيها الزيادة. كما أن أي زيادة أو تعديل في اتفاقية التمويل توجب توقيع عقد قوييل جديد.
- ٤ - يجب على جهة التمويل تعرف الغرض من التمويل الاستهلاكي من المستفيد وتوثيقه. ويمثل هذا التأكيد جزءاً من إقرار المستفيد، وتكون ضمن إقرار مكتوب يوقعه المستفيد، يقر فيه بشكل صريح بأنه قد فهم بشكل تام الشروط والأحكام، ويفهم تنفيذ عقد التمويل الاستهلاكي ذات الصلة.
- ٥ - لا يسمح بجهة التمويل إعادة قوييل حسابات التمويل الاستهلاكية إلا لأولئك المستفيدين الذين قاما بتسديد ٢٠٪ على الأقل من حدودهم الأساسية بموجب حساباتهم الائتمانية الاستهلاكية.
- ٦ - يجب على جهة التمويل التي تقوم بإعادة قوييل حسابات المستفيد الائتمانية التقيد التام بمتطلبات الإفصاح (الواردة في القسم الخامس من هذه الضوابط). إضافة إلى ذلك، يجب تزويد المستفيد بتوزيع للمبلغ المعاد قوييله، يحدد بوضوح مبلغ إعادة التمويل الذي سيقيد في حسابه، بعد خصم جميع الرسوم والمصاريف التي تم تحديدها، وتسوية الرصيد المستحق الأصلي قبل إعادة التمويل.
- ٧ - يجب على المستفيدين الذين يختارون التقاعد المبكر



required to ensure that their pension payments continue to be routed to the Creditor in the event of outstanding balances under their Consumer Financing account. A Creditor may require a suitable undertaking from the Borrower affirming the foregoing arrangement.

- (8) Additional features or services requiring additional payment of fees and charges which are optional to the primary product features of the Consumer Financing may not be added on or embedded into the Consumer Financing account and must be clearly represented as an Optional Feature. A Borrower must have indicated his/her desire to obtain such services by Authenticated Communication before their inclusion in the account. Creditors must also clearly disclose all fees and charges for these services to the Borrower within their offer for such Optional Features.

- (9) A Creditor must promptly advise its Borrowers of the following amendments and or changes in their Financing Contract by giving them at least 30 Calendar Days prior written notice:

- (a) any increase of the annual fees and/or handling fees charged to the Borrower;
- (b) an increase in recurring fees or charges
- (c) any new fees or charges.
- (d) any other changes.

- (10) The Borrower may terminate the relevant Financing Contract with the Creditor if he/she does not agree to such amendment, change or modification by notifying the Creditor of his/her desire to terminate the

ضمان استمرارية تحويل مدفوعات التقاعد إلى جهة التمويل في حالة وجود أرصدة قائمة وغير مسددة في حساباتهم للتمويل الاستهلاكي. ويجوز لجهات التمويل طلب تعهد مناسب من المستفيدين بثبات استمرار الترتيب السابق.

٨ - لا يجوز إضافة أو تضمين مميزات أو خدمات إضافية تتطلب دفع رسوم وعمولات إضافية التي تعد اختيارية لمميزات المنتج الرئيس للتمويل الاستهلاكي، ويجب بيانها بصفتها ميزة اختيارية. ويجب على المستفيد بيان رغبته في الحصول على هذه الخدمات من خلال مراسلات مؤثثة قبل إدراجها في الحساب. ويجب على جهات التمويل أيضاً أن تكشف بوضوح عن جميع الرسوم والمصاريف لهذه الخدمات للمستفيد ضمن عرض هذه المميزات الاختيارية.

٩ - يجب على جهة التمويل إشعار المستفيدين فوراً بالتعديلات الآتية وأو التغيرات في عقد التمويل الاستهلاكي بإرسال إنذار مكتوب مسبق لا تقل مدة عن (٣٠) يوماً وذلك عند أي من الآتي:

- (أ) أي زيادة في الرسوم السنوية وأو رسوم المعالجة المفروضة على المستفيد.
- (ب) أي زيادة في الرسوم أو الأتعاب المتكررة.
- (ج) أي رسوم أو أتعاب جديدة.
- (د) أي تعديلات أخرى.

١٠ - يجوز للمستفيد إنهاء عقد التمويل ذات الصلة مع جهة التمويل إذا كان لا يوافق على هذا التعديل أو التغير أو التعديل عن طريق إشعار جهة التمويل برغبته في إنهاء عقد التمويل الاستهلاكي في غضون عشرة (١٠) أيام بعد استلام الإشعار بالتغيرات



Financing Contract within ten (10) Calendar Days after his/her receipt through Authenticated Communication of the notification of the aforementioned changes, subject to full settlement of all outstanding balances on the Consumer Financing account. The aforementioned notice must advise Borrowers of the 10 Calendar Day termination period.

المذكورة آنفًا عن طريق وسائل اتصال مضمونة، مع مراعاة التعديل الكامل لجميع الأرصدة غير المسددة في حساب المستفيد للتمويل الاستهلاكي. ويجب أن يبلغ الإشعار المذكور آنفًا المستفيدين بفترة الإناء ومدتها عشرة أيام.

- (11) A Creditor engaging in Outsourcing any component of its Consumer Financing Business must comply with the Rules on Outsourcing issued by SAMA.

١١ - يجب على جهة التمويل التي تسد أي جزء من أنشطتها الخاصة بالتمويل الاستهلاكي إلى طرف ثالث أن تلتزم بتعليمات إسناد المهام لطرف ثالث، الصادرة عن المؤسسة.

- (12) A Creditor is required to implement a clearly defined Code of Conduct for employees engaged in roles involving sales and marketing of Consumer Financing products and follow-up and collection of impaired and delinquent Consumer Financing Accounts. (Creditors are also required to be in compliance with SAMA circular MAT/8211 dated 1/4/1431H.) A Creditor must provide those employees with a copy of the Code of Conduct and obtain their acknowledgement of receipt. The Code of Conduct must prohibit the following:

١٢ - يجب على جهة التمويل تطبيق لائحة واضحة لقواعد السلوك للموظفين المكلفين بالأدوار التي تشمل مبيعات وتسويق منتجات التمويل الاستهلاكي ومتابعة وتحصيل حسابات التمويل الاستهلاكي المتعثرة (كما يجب على جهات التمويل الالتزام بعمليم المؤسسة رقم م أ ت/ ٨٢١١ و تاريخ ٥١٤٣١/٤/١) ويجب على جهة التمويل تزويد أولئك الموظفين بنسخة من لائحة قواعد السلوك وأخذ إقرار منهم بالاستلام. ويجب أن تحظر لائحة قواعد السلوك الآتي:

- (a) Any contact with neighbours, relatives, colleagues or friends of the defaulting Borrower for the purpose of requesting or conveying information on the solvency of the Borrower or Guarantor.

(أ) أي اتصال مع جيران المستفيد المتعثر أو أقاربه أو زملائه أو أصدقائه، بغرض طلب أو نقل المعلومات حول الملاءة المالية للمستفيد أو الضامن.

- (b) Any communications (verbal or written) to the Borrower or Guarantor conveying incorrect information on the consequence of defaulting on their obligations to the Creditor.

(ب) أي اتصال (مكتوب أو شفهي) إلى المستفيد أو الضامن تنقل معلومات غير صحيحة حول عواقب التخلف عن التزاماتهم بجهة التمويل.

- (c) Unauthorized repossession of the pledged collateral without judicial

(ج) إعادة استحواذ غير مصرح به للضمان بدون إجراءات قضائية أو موافقة محددة من



proceedings or the specific consent of the Borrower. المستفيد.

- (d) Communicating with the defaulting Borrower using envelopes tagged with inscriptions identifying contents as containing debt collection information. (د) التواصل مع المستفيد المتعثر باستخدام مغلفات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات لتحصيل الديون.
- (e) Any breach of confidentiality of Borrower information, conflict of interest and breach of ethical values. (هـ) أي خرق لسرية معلومات المستفيد، وتضارب المصالح والقيم الأخلاقية.
- (13) Creditors are required to have structured training programs for all new staff and Consumer Financing product knowledge programs for staff involved in marketing and sales and customer service for Consumer Financing products. ١٣ - يجب على جهة التمويل تنظيم برامج تدريبية لجميع الموظفين الجدد وبرامج حول التعريف بمنتجات التمويل الاستهلاكي للموظفين العاملين في التسويق والمبيعات وخدمة العملاء لمنتجات التمويل الاستهلاكي.
- (14) A Creditor must issue procedural rules to handle Borrower complaints relating to Consumer Financings and to ensure that Borrowers are made aware of the procedure and contact details of the complaint handling unit/department. ١٤ - على جهة التمويل إصدار القواعد الإجرائية للتعامل مع شكاوى المستفيدين المتعلقة بالتمويل الاستهلاكي وضمان إطلاع المستفيدين على الإجراءات وتفاصيل الاتصال بوحدة/ إدارة معالجة الشكاوى.
- (15) If a Borrowers' application for any Financing facility is declined, the Creditor must provide the Borrower with a written reason for the rejection through Guaranteed Communication Means. ١٥ - في حال رفض طلب للحصول على أي تسهيلات تمويلية، يجب على جهة التمويل تزويد صاحب الطلب بإشعار مكتوب مسبب بالرفض عن طريق وسائل اتصال مضمونة.
- (16) Upon full and final repayment of the Consumer Financing by the Borrower, the Creditor is required to issue a no liability or clearance letter within 7 Business Days from the date of full and final settlement and update his record with a Licensed Credit Bureau. ١٦ - في حال التسديد الكامل والنهائي للتمويل الاستهلاكي من قبل المستفيد، فيجب على جهة التمويل إصدار كتاب إخلاء طرف خلال (٧) أيام عمل من تاريخ السداد الكامل والنهائي وتفيد ذلك في سجله الائتماني لدى شركة معلومات ائتمانية مرخصة.

Article 16: Non Performance of Financing Contract and Guarantee Agreements

المادة ١٦ : عدم الوفاء بعقود التمويل واتفاقيات الضمان

- (1) A Creditor may only proceed to enforcement ١ - لا يجوز لجهة التمويل القيام بإجراء تنفيذي ضد



against a Guarantor if the Borrower is in Default and has failed to comply with a Default Notice for a period of not less than 30 Calendar Days from the date of receipt.

الضامن إلا إذا تعذر المستفيد عن الدفع ولم يلتزم بإشعار التخلف عن السداد لمدة لا تقل عن (٣٠) يوماً من تاريخ الاستلام.

- (2) Creditors, their representatives, and any other assignees of the Creditor's rights under the Financing Contract or Guarantee Agreement may not take disproportionate, excessive or unreasonable measures to recover amounts due to them in the event of non-performance of aforementioned agreements
- (3) A Creditor may demand immediate repayment in the event of Default only through a Default Notice requesting the Borrower, or where applicable, the Guarantor to comply with his/her obligations under the Agreement within 30 Calendar Days from the date of the issuance of notice.
- (4) A Default Notice is not required in the event of any of the following:
- (a) Fraudulent activities by the Borrower or Guarantor, which must be proven by the Creditor;
 - (b) Steps taken by the Borrower to sell or attempt to sell financed goods to which the Creditor has retained title or pledged collateral without due authorization of the Creditor.
- (5) A Creditor may suspend Draw-downs under a Financing Contract in the event of a failure by either the Borrower or the Guarantor to abide by its terms and conditions in a Default. However the Creditor is required to give notice of its intent to suspend Draw-downs to the Borrower and the Guarantor (if any) without delay.
- ٢ - لا يجوز لجهات التمويل وممثليها وغيرهم من الم وكلين على حقوقها بموجب عقد التمويل أو اتفاقية الضمان، اتخاذ إجراءات غير مناسبة أو مبالغ فيها أو غير معقولة لاسترداد المبالغ المستحقة لهم في حالة عدم تنفيذ الاتفاقيات المشار إليها أعلاه.
- ٣ - لا يجوز لجهة التمويل طلب السداد الفوري في حال التعذر عن السداد إلا من خلال إشعار التعذر الذي يطلب من المستفيد، أو الضامن (إن وجد) الوفاء بالتزاماته بموجب الاتفاقية في غضون (٣٠) يوماً من تاريخ إصدار الإشعار.
- ٤ - لا يشترط إرسال إشعار التعذر عن السداد في الأحوال الآتية:
- (أ) في حال الأنشطة الاحتيالية من قبل المستفيد أو الضامن، والتي يجب على جهة التمويل إثباتها.
 - (ب) إجراءات المستفيد في بيع أو محاولة بيع السلع التي تم تمويلها والتي احتفظت جهة التمويل ملكيتها أو الضمان المرهون، دون الحصول على تفويض من جهة التمويل.
- ٥ - يجوز لجهة التمويل تعليق السحب بموجب عقد التمويل في حال عدم التزام أي من المستفيد أو الضامن بأحكامها وشروطها في حال التعذر عن الدفع. ومع ذلك، يجب على جهة التمويل إرسال إشعار يزعمها تعليق عمليات السحب إلى المستفيد والضامن (إن وجد) بدون تأخير.



- (6) A Creditor is required to provide without delay and upon request of the Borrower, a detailed statement of account incorporating all applicable fees, Term Cost and charges including any administrative charges, free of charge in the event of a Default or prepayment of the Consumer Financing.
- (7) A Creditor may not bring an action for the enforcement of security over goods pledged as collateral without first obtaining approval from the Committee for Settlement of Banking Disputes if:
- (a) the Borrower has repaid 75% of the Amount of Financing; and
 - (b) the Borrower has not provided his/her consent to the Creditor (whether in the Finance documentation or otherwise) to enforce that security.

SECTION FOUR ADVERTISING

Article 17: Advertising Consumer Financing Products

القسم الرابع الإعلان

المادة ١٧: الإعلان عن منتجات التمويل الاستهلاكي

- (1) The Creditor must indicate in all product advertisements its name, logo, any identifying representation and contact details.
- (2) The advertisement must disclose, in a manner that is clear to the Borrower, the name and Annual Percentage Rate of the advertised product and shall not include other rates such as the Term Cost.
- (3) The Creditor may not do any of the following:
- (a) Provide an advertisement that includes a false offer or statement or claim
- ١ - على جهة التمويل في حال إعلانها عن منتج أن يتضمن الإعلان اسمها وشعارها وأي بيان مميز لها وبيانات الاتصال بها.
- ٢ - يجب أن يتضمن الإعلان تصريحاً باسم المنتج المعلن عنه، وبيان معدل النسبة السنوي للمنتج بشكل واضح للمستفيد، ولا يجوز تضمين الإعلان معدلات أخرى مثل كلفة الأجل.
- ٣ - يحظر على جهة التمويل الآتي:
- (أ) تقديم إعلان يتضمن عرضاً كاذباً أو ادعاءً كاذباً أو تصريحاً مصوغاً بعبارات من شأنها أن



expressed in terms that would directly or indirectly deceive or mislead the Borrower.

تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل المستفيد.

- (b) Provide an advertisement that includes the unlawful use of a logo, a distinctive mark, or a counterfeit mark.
 - (4) SAMA may require any Creditor who does not abide by the provisions of this Article to withdraw the advertisement within one Business Day of notice SAMA from to that effect.
 - (5) Furthermore, SAMA may take other punitive actions as required.
- (ب) تقديم إعلان يتضمن شعاراً أو علامة مميزة دون وجه حق في استعمالها، أو استعمال علامة مقلدة.
- ٤ - للمؤسسة إلزام جهة التمويل التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة سحب الإعلان حلال يوم عمل واحد من إخطار المؤسسة لها بذلك.
- ٥ - علاوة على ذلك، للمؤسسة اتخاذ إجراءات جزائية أخرى.

SECTION FIVE RULES OF INFORMATION DISCLOSURE

Article 18: General disclosure

A Creditor is required to provide the Borrower in writing with the Initial Disclosure information stated in Article 21 below. The Initial Disclosure must be made in clear and easy-to-read language duly highlighting terms and conditions which may affect the Borrower's rights and obligations, and the Creditor must use any format specified by SAMA from time for that purpose. Furthermore, the specific terms contained under Article 21 (1) (b) and (c) and information on the Total Cost of Financing must be included in the Initial Disclosure statement.

Article 19: Manner of Disclosure

- (1) For the purpose of these Regulations, a Creditor must provide the Borrower with a written disclosure statement that provides the information required by these Regulations to be disclosed.
- (2) A disclosure statement may be part of a Financing Contract or an application for a

القسم الخامس قواعد الإفصاح عن المعلومات

المادة ١٨ : الإفصاح - عام

يجب على جهة التمويل أن تزود المستفيد كتابة بإفصاح أولى عن المعلومات حسب المادة ٢١ أدناه. ويجب أن يكون الإفصاح الأولي واضحاً ومكتوباً بلغة سهلة القراءة ويحدد الأحكام والشروط التي تؤثر على حقوق والتزامات المستفيدين. كما يجب على جهة التمويل أن تستعمل الصيغة المعتمدة من المؤسسة لذلك الغرض. وبالإضافة إلى ذلك يجب إدراج الأحكام المحددة في المادة ١-٢١ (ب) و (ج) مع معلومات عن التكلفة الإجمالية للتمويل، في بيان الإفصاح الأولي.

المادة ١٩ : الطريقة

- ١ - لأغراض هذه الضوابط، يجب على جهة التمويل أن تزود المستفيد ببيان إفصاح مكتوب يوضح المعلومات المطلوبة بموجب هذه الضوابط.
- ٢ - يجوز أن يكون بيان الإفصاح جزءاً من عقد التمويل الاستهلاكي أو طلب الحصول على تمويل استهلاكي



Consumer Financing or may be an annex to the foregoing documents.

أو قد يكون ملحقاً بالوثائق المذكورة آنفاً.

- (3) The Creditor is required to obtain written acknowledgement from the Borrower confirming he/she has received and read the Initial Disclosure statement.
 - يجب على جهة التمويل الحصول على إقرار مكتوب من المستفيد بقراءته واستلامه بيان الإفصاح الأولي.
- (4) Information disclosed in a disclosure statement may be based on a reasonable assumption or estimate and such information must be clearly identified to the Borrower as an assumption or estimate.
 - يجوز أن تكون المعلومات المصرح عنها في بيان الإفصاح قائمة على افتراض أو تقدير معقول، ويجب أن تكون هذه المعلومات المصرح عنها محددة بوضوح للمستفيد بوصفها افتراضياً أو تقديراً.
- (5) A disclosure statement, or consent in relation to a disclosure statement, must be in plain, clear and concise language. It must be presented in a manner that is logical and likely to bring to the Borrower's attention the information required by these Regulations to be disclosed.
 - يجب أن يكون بيان الإفصاح، أو الموافقة الخاصة ببيان الإفصاح، مكتوباً بلغة سهلة واضحة ودقيقة. ويجب أن تبين على نحو منطقي بشكل يلفت انتباه المستفيد للمعلومات المطلوب الإفصاح عنها بموجب هذه الضوابط.
- (6) If the Borrower consents by Authenticated Communication, the disclosure statement may be provided by electronic means in an electronic form that the Borrower can retrieve and retain.
 - في حال موافقة المستفيد، بواسطة الاتصال المؤمن، يجوز تزويده ببيان الإفصاح بشكل الكتروني يستطيع المستفيد استرجاعه والاحتفاظ به.
- (7) A disclosure statement is deemed to be provided to the Borrower:
 - (a) on the day recorded as the time of sending by the Creditor's server, if provided by electronic means, and the Borrower has consented to receive it by electronic means.
 - (أ) في اليوم المسجل فيه وقت الإرسال بواسطة جهاز الخادم (server) لجهة التمويل، إذا تم إرساله بالوسائل الالكترونية، بعد الحصول على موافقة المستفيد لاستقباله عن طريق الوسائل الالكترونية.
 - (b) on the day recorded as the time of sending by a fax machine, if provided by fax and the Borrower has consented to receive it by fax;
 - (ب) في اليوم المسجل فيه وقت الإرسال عن طريق الفاكس، إذا أرسل عن طريق الفاكس بعد الحصول على موافقة المستفيد على استقباله بهذه الوسيلة.
 - (c) ten Calendar Days after the postmark date, if provided by registered mail; or
 - (ج) عشرة أيام بعد التاريخ المحدد على ختم البريد، إذا تم إرساله بالبريد المسجل.



- (d) when it is received, in any other case.

(د) عند استلامه، بأي طريقة أخرى.

Article 20: Timing of Initial Disclosure

A Creditor that proposes to enter into a Financing Contract with a Borrower must provide the Borrower with the Initial Disclosure statement required by these Regulations prior to or upon entering into the Financing Contract by the Borrower and the Creditor.

المادة ٢٠ : توقيت الإفصاح الأولى

يتعن على جهة التمويل التي تنوى إبرام عقد تمويل مع مستفيد، تزويده ببيان الإفصاح الأولى المنصوص عليه في هذه الضوابط قبل أو عند إبرام عقد تمويل بينها وبين المستفيد.

Article 21: Initial Disclosure – Content

- (1) A Creditor that enters into a Financing Contract with a Borrower must provide the Borrower with an Initial Disclosure statement that includes the following information:

المادة ٢١ : الإفصاح الأولى – المحتوى

١ - يجب على جهة التمويل التي تبرم عقد تمويل مع مستفيد أن تزوده ببيان الإفصاح الأولى، على أن يتضمن المعلومات الآتية:

- (a) The initial limit of the Financing, if it is known at the time the disclosure is made;

(أ) سقف التمويل الأولى، إذا كان معروفاً في وقت القيام بالإفصاح.

- (b) The APR and the annual Term Cost;

(ب) معدل النسبة السنوي والعمولة السنوية لتكلفة الأجل.

- (c) The nature and amounts of any recurring non-Term Cost charges;

(ج) طبيعة ومبانع أي رسوم متكررة غير رسوم كلفة الأجل.

- (d) The minimum payment during each payment period and the method for determining it;

(د) الحد الأدنى للدفعات خلال كل فترة دفع وطريقة تحديد ذلك.

- (e) Each period for which a statement of account is to be provided;

(هـ) الفترات التي يجب تقسيم كشف حساب عنها.

- (f) The date on and after which Term Cost accrues;

(و) التاريخ الذي تستحق فيه أو بعده كلفة الأجل.

- (g) The particulars of all charges and administrative fees that may be imposed;

(ز) تفاصيل عن جميع الرسوم التي يمكن فرضها.

- (h) information about any Optional Feature in relation to the Financing Contract that the Borrower accepts in writing, the charges for each Optional Feature and the conditions under which the Borrower

(ح) معلومات عن أية ميزة اختيارية ذات صلة بعقد التمويل التي يقبلها المستفيد كتابةً، والرسوم لكل ميزة اختيارية والشروط التي بموجبها يجوز المستفيد إلغاء تلك الميزة.



may cancel that feature;

- (i) the manner in which the Term Cost is calculated; and
 - (j) information on all applicable charges including reporting of Default cases to a Licensed Credit Bureau or appropriate Regulatory Authorities as per SAMA's approval.
- (2) If the initial limit of the Financing is not known when the Initial Disclosure statement is made, the Creditor must disclose it in:
- (a) The first statement of account provided to the Borrower; or
 - (b) In a separate statement that the Borrower receives on or before the date on which the Borrower receives that first statement of account.
- (3) If a Financing Contract is amended, the Creditor must, in writing and within 30 Calendar Days or more before the amendment takes effect, disclose to the Borrower and Guarantor (if any), any changes to the agreement pertaining to items referred to under Article 21(1) except changes to the following:
- (a) A decrease in charges other than Term Cost or Default charges;
 - (b) A change concerning information about any Optional Feature in relation to the Financing Contract.
- (4) An amendment referred to in Article 21(3) must be disclosed in the first statement that is provided to the Borrower after the amendment is made.

(ط) طريقة احتساب كلفة الأجل.

(ي) معلومات عن جميع الرسوم بما في ذلك الإبلاغ عن حالات التغافل لأحدى شركات المعلومات الائتمانية المرخصة أو الجهات التنظيمية المختصة بمعرفة المؤسسة.

٢ - إذا لم يكن حد التمويل الأولي معلوماً عند القيام بتقديم بيان الإفصاح الأولي، فيجب على جهة التمويل الإفصاح عن ذلك فيما يأْتي:

(أ) في أول كشف حساب يقدم إلى المستفيد أو،

(ب) في كشف منفصل يتلقاه المستفيد بتاريخ أو قبل التاريخ الذي يستلم فيه أول كشف حساب.

٣ - إذا تم تعديل عقد التمويل، فيجب على جهة التمويل الإفصاح للمستفيد والضامن (إن وجد) كتابةً في غضون (٣٠) يوماً أو أكثر قبل تنفيذ التعديل، بأى تغيرات ظهرت على بنود العقد على النحو المشار إليه في المادة ١-٢١ باستثناء التغيرات فيما يأْتي:

(أ) انخفاض في الرسوم خلاف كلفة الأجل أو رسوم التخلف عن الدفع؛

(ب) تغير بشأن المعلومات عن أية ميزة اختيارية بخصوص عقد التمويل.

٤ - يجب الإفصاح عن التعديل المشار إليه في المادة ٣-٢١ في أول كشف حساب يقدم إلى المستفيد بعد إجراء التعديل.



- (5) If a Creditor offers to defer or skip a payment or installment under a Financing Contract, the Creditor must, with the offer, disclose in a prominent manner whether Term Cost will continue to accrue during any period covered by the offer if the offer is accepted. Creditors must ensure compliance with Article 14(5), i.e. the maximum Term to Maturity may not exceed 5 years.

SECTION SIX DEALING WITH BORROWERS

Article 22: Rules for dealing with Borrowers

- (1) A Creditor must deliver at least on a quarterly basis to each Borrower a statement of his/her Consumer Financing transaction amounts in writing or through electronic medium (such as e-statement) as agreed with the Borrower in advance. The account statement should fully disclose the following information:

- (a) The dates on which the statement period begins and ends.
- (b) The opening and closing balances (indicating the amount owed by the Borrower at the beginning and at the end of the statement period).
- (c) Particulars of each Draw-down during the statement period.
- (d) The amount of the Term Cost charge debited to the Borrowers account during the statement period and when the Term Cost was debited.
- (e) Particulars of any fees and charges debited to the Borrower's account during the statement period.

القسم السادس التعامل مع المستفيدين

المادة ٢٢: قواعد التعامل مع المستفيدين

١ - يجب أن تقدم جهة التمويل على أساس ربع سنوي على الأقل، لكل مستفيد كشف حساب يوضح مبالغ عمليات التمويل الاستهلاكي كتابةً أو من خلال الوسائل الإلكترونية (مثل كشف الحساب الإلكتروني) على النحو المتفق عليه مع المستفيد مسبقاً. ويجب أن يفصح كشف الحساب بشكل كامل عن المعلومات الآتية:

(أ) تاريخ بدء ونهاية فترة كشف الحساب.

(ب) الأرصدة الافتتاحية والختامية (تبين المبالغ المستحقة على المستفيد في بداية ونهاية فترة كشف الحساب).

(ج) تفاصيل كل سحب خلال فترة كشف الحساب.

(د) مبلغ كلفة الأجل المقيد على حساب المستفيد خلال فترة كشف الحساب وتاريخ قيد كلفة الأجل.

(هـ) بيان بالرسوم والمصروفات المقيدة على حساب المستفيد خلال فترة كشف الحساب.



- (f) Payments to or from the account.
- (g) Particulars of each amount paid by the Borrower to the Creditor, or credited to the Borrower, during the statement period.
- (h) Particulars of any amount transferred to or from the account to which the statement relates or to or from any other account maintained under or for the purposes of the Financing Contract.
- (i) If a minimum amount is payable by the Borrower under the Financing Contract, a statement of the amount and the date by which it is due.
- (2) The address for notification of account statement errors: The address or telephone number to be used for notification of account statement errors or any other enquiries that a Borrower may have on the account statement.
- (3) The time period allowed to the Borrower to verify the accuracy of transactions as annotated in the account statement after which the account statement is binding: This period shall not be less than 30 Calendar Days as of the date of sending the statement via Guaranteed Communication Means
- (4) The Saudi Riyal shall be used as a basis for calculating all transactions and charges of Consumer Financing, and it shall be used in all disclosures of monetary values for Consumer Financing accounts denominated in Saudi Riyal. For Consumer Financing accounts denominated in currencies other than Saudi Riyal, the basis for calculation will be their respective currency of account.
- (و) مدفوعات لصالح الحساب أو منه.
- (ز) تفاصيل كل مبلغ مدفوع من المستفيد إلى جهة التمويل، أو المقيد لحساب المستفيد، خلال فترة كشف الحساب.
- (ح) تفاصيل أي مبلغ تم تحويله إلى الحساب المتعلق بكشف الحساب أو منه أو إلى أي حساب آخر أو منه في إطار عقد التمويل أو لأغراضها.
- (ط) عند استحقاق دفع حد أدنى من المبلغ القائم على المستفيد وفق عقد التمويل، يجب تقسم كشف حساب بالمبلغ وتاريخ استحقاقه.
- ٢ - العنوان للإشعار بأخطاء كشف الحساب: العنوان أو رقم الهاتف الذي يجب استخدامه من المستفيد في الإخطار عن أخطاء كشف الحساب أو أي استفسارات أخرى لديه حول كشف الحساب.
- ٣ - الفترة الزمنية المسموح خلالها للمستفيد التتحقق من صحة العمليات على النحو الموضح في كشف الحساب التي يعتبر كشف الحساب بعدها ملزمًا: ويجب أن لا تقل هذه المدة عن (٣٠) يوماً اعتباراً من تاريخ إرسال كشف الحساب عبر وسائل اتصال مضمونة.
- ٤ - تحاسب جميع العمليات والرسوم الخاصة بالتمويل الاستهلاكي على أساس الريال السعودي، ويستخدم الريال السعودي في الإفصاح عن جميع القيم النقدية لحسابات التمويل الاستهلاكي المقومة بالريال السعودي. أما حسابات التمويل الاستهلاكي المقومة بعملات غير الريال السعودي، فيكون أساس الاحتساب العملة الخاصة بالحساب.



- (5) If the Creditor wants to change the charges related to the Consumer Financing account or the method of paying due amounts, it must notify the Borrower of such change within a period of at least 60 Calendar Days prior to its application. The notice shall be mailed or delivered by Guaranteed Communication Means to the address on record of the Borrower.
- (6) The Borrower is required to keep the Creditor's records updated with his/her latest address and to immediately notify the Creditor of any change in his/her contact details in writing or by Authenticated Communication. Failure to provide this information will release the Creditor from any liabilities and obligations under Article 22.5 above.

SECTION SEVEN DISPUTE RESOLUTION

Article 23: Rules for Dispute Resolution

- (1) The term "account statement error/dispute" means any transaction posted to the Borrower's Consumer Financing account, resulting in an error in the overall balance. Account statement errors shall include the following:
- (a) Failure by the Creditor to properly credit a payment or any other amount deposited in the Borrower's account.
 - (b) Accounting error made by the Creditor, so that a charge would be lower or higher than it should be including the imposition of fees or charges that are not in accordance with the terms and the agreement in force.

القسم السابع تسوية النزاعات

المادة ٢٣: قواعد تسوية النزاعات

١ - تعني عبارة "خطأ/ نزاع في كشف الحساب" أي عملية يتم قيدها في الحساب التمويل الاستهلاكي للمستفيد، ينبع عنها خطأ في الرصيد الإجمالي. وتشمل الأخطاء في كشف الحساب الآتي:

(أ) عدم قيام جهة التمويل حسب الأصول بقيد دفعة أو أي مبلغ مودع في حساب المستفيد.

(ب) خطأ محاسبي ناتج عن جهة التمويل، بحيث يكون الرسم أدنى أو أعلى مما ينبغي، بما في ذلك فرض رسوم لا تتفق مع أحكام العقد التمويلي ساري المفعول.



- (c) The Creditor's failure to deliver, by Guaranteed Communication Means, an account statement to the Borrower's address on record.
- (d) Any other errors not covered above.
- (2) The term "notice of account statement error"/dispute means a written notification given by a Borrower to the Creditor, using the contact information as included within the said account statement or other information supplied by the Creditor, and it must meet the following requirements:
- (a) It must be received by the Creditor no later than 30 Calendar Days after the Creditor had mailed or delivered by Guaranteed Communication Means the first account statement which contains the alleged account statement error.
 - (b) The notice shall enable the Creditor to identify the Borrower's name and account number, and indicate, to the extent possible, the Borrower's reasons for believing that an account statement error exists, the nature of such error, the transaction details including posting date and amount related to the error.
- (3) The Creditor must address account statement errors/disputes as follows:
- (a) The Creditor must mail or deliver by Guaranteed Communication Means a written response to the Borrower within 30 Calendar Days of receiving the notice of account statement error/dispute advising the Borrower of the likely timeframe of resolution of the error/dispute and requesting any
- (ج) عدم إرسال جهة التمويل كشف حساب المستفيد عن طريق أي وسيلة اتصال مضمونة إلى عنوان المستفيد المسجل لديه.
- (د) أي أخطاء أخرى غير مذكورة أعلاه.
- ٢ - يعني عبارة "إشعار خطأ/نزاع في كشف الحساب" الإخطار المكتوب المرفوع من المستفيد إلى جهة التمويل، باستخدام معلومات الاتصال كما هي في كشف الحساب المذكور أو غيرها من الوثائق الخاصة بالمعلومات التي قدمتها جهة التمويل، ويجب أن يسوفي المعايير الآتية:
- (أ) أن تستلمه جهة التمويل في موعد لا يتجاوز (٣٠) يوماً من إرسالها بالبريد أو أي وسيلة اتصال مضمونة كشف الحساب الأول الذي يحتوي على خطأ كشف حساب مزعوم.
- (ب) أن يتضمن الإخطار ما يبين جهة التمويل اسم المستفيد ورقم حسابه، وأن يشير، بالقدر الممكن، إلى الأسباب التي دعته للاعتقاد بوجود خطأ في كشف الحساب، وطبيعة هذا الخطأ، وتفاصيل العملية بما في ذلك تاريخ القيد، والمبلغ المتعلق بالخطأ.
- ٣ - تعالج جهة التمويل أخطاء/نزاع كشف الحساب على النحو الآتي:
- (أ) يجب على جهة التمويل أن ترسل بالبريد أو بأي وسيلة اتصال مضمونة ردًا مكتوباً إلى المستفيد في غضون (٣٠) يوماً من تلقى إخطار خطأ/نزاع في كشف الحساب تبين فيه الفترة الزمنية المحتملة لتسوية الخطأ/النزاع وطلب أي وثائق أو معلومات متاحة.



additional available information or documentation.

- (b) The Creditor shall conduct the necessary investigation and comply with the appropriate dispute resolution procedures (as communicated to the Borrower) within 60 Calendar Days, but in no case later than 90 Calendar Days from the date of receipt of the notice of account statement error/dispute.
- (4) If the account statement error/dispute has not been Satisfactorily Resolved, the Borrower shall not be obliged to pay the portion of the required payment that the Borrower believes is related to the disputed amount, including Term Cost or any other charges. The Creditor may not try to collect any amount, Term Cost or other charges related to the account statement error/dispute until the dispute is Satisfactorily Resolved.
- (5) The Creditor must not make or threaten to make an improper report about the Borrower's credit standing, or report that an amount or account is delinquent prior to the error/dispute being Satisfactorily Resolved, because the Borrower did not pay the disputed amount or relevant Term Cost or other charges during the error/dispute resolution process in any event, not earlier than 90 Calendar Days from the date of the notice of account statement error/dispute.
- (6) If the Creditor determines that an account statement error has occurred as stated by the Borrower, it must correct the error and pay back any disputed amount and relevant Term Cost and other charges debited on the Borrower's account and deliver by Guaranteed Communication means a correction notice to the Borrower.
- (ب) تقوم جهة التمويل بإجراء التحقيق اللازم والالتزام بالإجراءات المناسبة لتسوية النزاعات (كما تم إشعار المستفيد) في غضون (٦٠) يوماً، على ألا تتجاوز في أي حال من الأحوال فترة (٩٠) يوماً من تاريخ تلقي إشعار خطأ/نزاع في كشف الحساب.
- ٤ - إذا لم يتم حل خطأ/نزاع في كشف الحساب على نحو مرض (تسوية مرضية)، فلا يكون المستفيد بمحرراً على دفع جزء من المبلغ المطلوب سداده الذي يعتقد ارتباطه بالمبلغ المتنازع عليه، بما في ذلك كلفة الأجل أو أي رسوم أخرى. ولا يجوز لجهة التمويل محاولة تحصيل أي مبلغ، أو عمولة أو غيرها من الرسوم ذات الصلة بخطأ/نزاع كشف الحساب حتى تتم تسوية النزاع بشكل مرض.
- ٥ - لا يجوز لجهة التمويل إعداد تقرير غير لائق عن وضع المستفيد الائتماني أو التهديد بذلك، أو الإبلاغ بأن مبلغاً أو حساباً متغير قبل تسوية الخطأ/النزاع بصورة مرضية (تسوية مرضية)، لأن المستفيد لم يدفع المبلغ المتنازع عليه أو العمولة أو غيرها من الرسوم ذات الصلة خلال عملية تسوية الخطأ/النزاع في أي حالة، قبل (٩٠) يوماً من تاريخ الإخطار بخطأ/نزاع كشف الحساب.
- ٦ - إذا أقرت جهة التمويل بحصول خطأ في كشف الحساب وفقاً لما ذكره المستفيد، وجب عليها تصحيح الخطأ وتسديد المبلغ المتنازع عليه وأي عمولة متعلقة به وغيرها من الرسوم التي قيدت على حساب المستفيد، وإرسال إشعار تصحيح إلى المستفيد بوسائل الاتصال المضمونة.



- (7) If the Creditor determines that a different account statement error other than the one identified in the Borrower's notice has occurred, the Creditor must mail or deliver by Guaranteed Communication Means to the Borrower the Creditor's reasons for believing that a different account statement error has occurred and the reasons for the belief that the error alleged by the Borrower is incorrect. The Creditor shall correct the error and credit the Borrower's account with the correct amount in accordance with procedures in force.
- (8) If the Creditor determines that no account statement error has occurred, it must mail or deliver by Guaranteed Communication Means to the Borrower an explanation of the reasons of believing that the error alleged by the Borrower is incorrect and provide the Borrower with copies of any documented evidence if he/she so requests.
- (9) If the Creditor believes that a Borrower is liable for all or part of the disputed amount and relevant Term Cost and other charges, it must:
- (a) Notify the Borrower in writing of the date when payment is due and the portion of the disputed amount and relevant Term Cost and other charges for which the Borrower is liable.
 - (b) Report to a Licensed Credit Bureau that an account or amount is delinquent because the amount due has remained unpaid after the due date provided for in the terms and conditions of the relevant Financing Contract.
- (10) Without prejudice to applicable law and
- ٧ - إذا أقرت جهة التمويل بحصول خطأ في كشف الحساب غير الخطأ المحدد في إشعار المستفيد، فيجب عليها أن ترسل بالبريد أو بأي وسيلة اتصال مضمونة للمستفيد الأسباب التي تدفعها للاعتقاد بحدوث خطأ آخر في كشف حساب والأسباب الدافعة للاعتقاد بأن الخطأ المزعوم من جانب المستفيد غير صحيح. ويجب على جهة التمويل تصحيح الخطأ، وقد المبلغ الصحيح في حساب المستفيد وفقاً للإجراءات المعمول بها.
- ٨ - إذا قررت جهة التمويل عدم حدوث خطأ في كشف الحساب، وجب عليها أن ترسل بالبريد أو بأية وسيلة اتصال مضمونة للمستفيد شرحاً للأسباب الدافعة للاعتقاد بأن الخطأ المزعوم من جانب المستفيد غير صحيح، وتزويده بنسخ لأي أدلة موثقة في حال طلبه ذلك.
- ٩ - إذا رأت جهة التمويل أن المستفيد مسؤول عن كل المبلغ المتنازع عليه أو جزء منه، والعمولة وغيرها من الرسوم ذات العلاقة، فيجب عليها الآتي:
- (أ) إخطار المستفيد كتابةً بتاريخ استحقاق السداد، وجزء المبلغ المتنازع عليه، وغيره من العمولة والرسوم ذات الصلة التي يتحمل المستفيد مسؤوليتها.
 - (ب) إبلاغ إحدى شركات المعلومات الائتمانية المرخصة بتغطية حساب أو مبلغ بسبب عدم سداد المبلغ المستحق بعد الموعود المقرر الذي حددته جهة التمويل وفقاً لشروط وأحكام عقد التمويل الاستهلاكي المعنى.
- ١٠ - مع عدم الإخلال بالأنظمة واللوائح ذات الصلة، لا



regulation, a Creditor that has fully complied with the requirements of this section shall not have further responsibilities under this section if the Borrower insists on his/her claim.

- (11) The Committee for Settlement of Banking Disputes is the final authority in resolving any unresolved disputes between the Borrower and the Creditor.
- (12) These Regulations are issued in Arabic and English. In the event of a conflict between the two versions of these Regulations, the Arabic version prevails.

تكون جهة التمويل التي التزمت بالكامل بمتطلبات هذا القسم، عرضة لمزيد من المسؤوليات بموجب هذا القسم في حال إصرار المستفيد على مطالبه.

١١ - تعد لجنة تسوية المنازعات المصرفية الجهة المختصة للفصل في أي من النزاعات التي لم تحل بين المستفيد وجهة التمويل.

١٢ - تم إصدار هذه الضوابط باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حال وجود تعارض بين النص الإنجليزي والنص العربي فيعتمد النص العربي وهو الأصل.



ANNEX 1

CALCULATION OF THE ANNUAL PERCENTAGE RATE

- (1) The Annual Percentage Rate (APR) is the discount rate at which the present value of all payments and installments that are due from the Borrower, representing the Total Amount Payable by the Borrower, equals the present value of all payments of the Amount of Financing available to the Borrower on the date on which the Financing amount or the first payment thereof is available to the Borrower, in accordance with the following equation:

$$\sum_{d=1}^m C_d (1+X)^{-s_d} = \sum_{p=1}^n B_p (1+X)^{-t_p}$$

where:

- m is the number of the last payment to be received by the Borrower
- d is the number of a payment to be received by the Borrower
- C_d is the amount of payment (d) to be received by the Borrower
- s_d is the period between the date of the first payment to be received by the Borrower and the date of each subsequent payment to the Borrower, expressed in years and fractions of year, therefore $s_1=0$.
- n is the number of the last repayment or payment of charges due on the Borrower
- p is the number of a repayment or a payment of charges due on the Borrower
- B_p is the amount of repayment or payment of

ملحق ١

حساب معدل النسبة السنوي

- معدل النسبة السنوي (APR): معدل الخصم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الأقساط والدفعات الأخرى المستحقة على المستفيد، التي تمثل إجمالي المبلغ المستحق سداده من المستفيد، متساوية للقيمة الحالية لدفعات مبلغ التمويل المتاحة للمستفيد، وذلك في التاريخ الذي يكون فيه مبلغ التمويل أو أول دفعه منه متاحاً للمستفيد ، محسوبة وفق المعادلة الآتية:

$$\sum_{d=1}^m C_d (1+X)^{-s_d} = \sum_{p=1}^n B_p (1+X)^{-t_p}$$

حيث:

- m ترتيب آخر دفعه يستلمها المستفيد
- d ترتيب الدفعه التي يستلمها المستفيد
- C_d قيمة الدفعه (d) التي يستلمها المستفيد
- s_d الفترة بين تاريخ أول دفعه يستلمها المستفيد وتاريخ كل دفعه أخرى يستلمها المستفيد، محسوبة بالسنوات وأجزاء السنة، وبحيث تكون هذه الفترة لأول دفعه يستلمها المستفيد صفر ($s_1=0$)
- n ترتيب آخر دفعه تستحق على المستفيد
- p ترتيب الدفعه التي تستحق على المستفيد
- B_p قيمة الدفعه (p) التي تستحق على المستفيد



charges (p) due on the Borrower

t_p is the period between the date of the first payment to be received by the Borrower and the date of each repayment or payment of charges due on the Borrower, expressed in years and fractions of year

X is the Annual Percentage Rate (APR)

(2) For the purpose of calculating APR, periods between dates shall be based on a year of 12 equal months.

(3) For the purpose of calculating APR, the Total Amount Payable by the Borrower shall be determined, including all unavoidable costs and fees with the exception of charges and fees payable by the Borrower as a result of non-compliance with any of his commitments laid down in the Financing Contract.

(4) The calculation of the APR must be based on the assumption that the Financing Contract will remain valid for the agreed period and that the Creditor and the Borrower will fulfil their obligations under the terms specified in the Financing Contract.

(5) If the Financing Contract contains clauses allowing variations in the charges contained in the APR but unquantifiable at the time of calculation, the APR shall be calculated on the assumption that the charges will remain fixed at the initial level and will remain applicable until the end of the Financing Contract.

(6) The Annual Percentage Rate must be calculated and expressed in percentage points with minimum two basis points and the portion of a basis point being rounded to one full point.

الفترة بين تاريخ أول دفعه يستلمها المستفيد وتاريخ كل دفعه تُستحق عليه، محسوبة بالسنوات وأجزاء السنة

X معدل النسبة السنوي

- لغرض احتساب معدل النسبة السنوي، تُحسب الفترات بين تاريخ أول دفعه يستلمها المستفيد وكل دفعه آخر يسلمها أو تُستحق عليه على أساس سنة فيها اثنا عشر شهراً متساوية.

- لغرض احتساب معدل النسبة السنوي، يجب تحديد إجمالي المبلغ المستحق السداد من المستفيد بما في ذلك كافة التكاليف والرسوم التي لا يمكن تخفيتها، مع استبعاد أي تكاليف أو رسوم تستحق على المستفيد نتيجة لخلاله بأي من التزاماته الواردة في العقد التمويلي.

٤ - يجب احتساب معدل النسبة السنوي بافتراض سريان عقد التمويل للفترة المنفقة عليها والتزام الطرفين بالتزامهما وفق الشروط الواردة في اتفاقية التمويل.

- إذا تضمنت اتفاقية التمويل ما يحجز إجراء تغيير في الرسوم المضمنة في معدل النسبة السنوي بشكل غير قابل للتحديد عند احتساب معدل النسبة السنوي، فيجب احتساب معدل النسبة السنوي بافتراض أن الرسوم ستظل ثابتة عند المستوى الأولي وساوية إلى نهاية عقد التمويل.

٦ - يجب احتساب معدل النسبة السنوي كنسبة مئوية مع نقطتي أساس بحد أدنى، ويجبر جزء من نقطة الأساس إلى نقطة أساس كاملة.