



مبادئ حماية عملاء المصارف



مؤسسة النقد العربي السعودي
إدارة حماية العملاء

أبريل 2013م

المحتوى

صفحة	القسم الأول: المقدمة
3	1. الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية
3	2. نموذج تطبيق الحماية المالية للعميل
4	3. التعاريف
	القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء المصارف
5	4. مقدمة
5	5. المبادئ العامة
6	6. مسؤوليات العميل
	القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية
8	7. الأحكام والشروط
8	8. الرسوم والتكاليف وتحديد الأسعار
9	9. حماية البيانات والسرية.
9	10. التواصل عبر الإعلان والتسويق
10	11. فتح وإغلاق حساب
10	12. تحويل (نقل) الحساب
11	13. البطاقات
11	14. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
12	15. التمويل الاستهلاكي
12	16. إصدار خطاب إخلاء الطرف
12	17. الموظفون
12	18. الصرف الأجنبي
13	19. أحكام عامة
	القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى
13	20. الأخطاء.
13	21. الشكاوى.
15	القسم الخامس: التعليمات ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة

القسم الأول: المقدمة

1. الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية

تُعد مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) المُراقب والمُشرف على المؤسسات المالية المُرخّصة من قبلها والمُصرّح لها العمل في المملكة العربية السعودية (المصارف وشركات التمويل بما في ذلك شركات التأجير التمويلي والرهن وشركات التأمين وشركات الصرافة وشركات المعلومات الائتمانية). وفي هذا السياق، تُراقب المؤسسة وتشرف على مختلف المنتجات المُقدمة للعميل من المؤسسات المالية التي تُشرف عليها. منذ صدور نظام المؤسسة الأساسي في العام 1952م ونظام مراقبة البنوك في العام 1966م وهي تعمل على حماية مصالح العميل والتأكد من أن تعامل المؤسسات المالية مع العميل يتم بطريقة عادلة وصادقة. تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبحت في العام 2005 مسئولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مُراقبة شركات التأمين التعاوني، وفي العام 2012م أصبحت كذلك مسئولة عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها مما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العميل. تُشير أفضل الممارسات في مجال الخدمات المالية أن هناك توجه في عدد من الدول لمتابعة آلية تطوير المؤسسات المالية للمنتجات والخدمات الجديدة وآلية بيعها إلى العملاء وتقديم الاستشارة لهم والتعويض عند حصول أي مشكلة أو في حال الرغبة تقديم شكوى. وقد تم إجراء الكثير من الدراسات عن هذه المسائل ودلت النتائج أن المعاملة العادلة تجاه العميل تؤدي إلى زيادة الربح وتساهم في رفع مستوى رضى العميل. تدرس كثير من الدول والهيئات الدولية مثل مجموعة العشرين ومجلس الاستقرار المالي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعديل وإصدار معايير جديدة في مجال حماية العميل. ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن المؤسسة ستستمر في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العميل. من ضمن أهداف المؤسسة الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية على معاملة عادلة، بصدق وأمانة وحصوله على الخدمات المالية بكل يسر وسهولة.

2. نموذج تطبيق الحماية المالية للعميل

نموذج 1



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

3. التعاريف

الدعاية: رسالة تجارية في أي وسيلة تروج، بشكل مباشر أو غير مباشر، منتج أو خدمة مالية.

الاستشارة: الحصول على توصية شخصية من فرد مؤهل بعد الأخذ في الاعتبار ظروف وأهداف العميل الشخصية.

التوعية: فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة في المؤسسات والقدرة على التمييز بين مختلف المنتجات أو الخدمات

أفضل المصالح: أي شيء لا يسبب الضرر للعميل.

معالجة الشكوى: الوصول الى نتيجة بشأن شكوى العميل.

تضارب المصالح: في حال كان الاجراء الذي يتخذه المصرف بشأن موضوع يهم العميل او في حال وجود مخاطر كبيرة يتعارض ذلك مع مصالح البنك المرتبطة في هذا الموضوع.

العميل: فرد طبيعي يشارك عبر الصفقات المنصوص عليها في الأنظمة مع المصارف المرخصة لغايات خارج نطاق عمله أو مهنته.

فترة الانتظار: هي الفترة الزمنية التي يمكن للعميل خلالها من الغاء التعاقد للحصول على الخدمة او المنتج دون تحمل أي غرامة (21 يوم عمل).

الثقافة: مجموعة من المعتقدات والقيم والقواعد التي تمثل الطابع الفردي لمؤسسة وتوفر السياق لعملها.

الإفصاح: إفصاح البنك عن المعلومات للعميل.

الموظفين: الشخص المعين لتقديم خدمات للمصرف بصفة مستمرة مقابل الحصول على مُقابل مالي. يشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرة او المتعاقد معهم عن طريق الاستناد.

الخطأ: التوصل إلى نتيجة مخالفة للسياسة الموثقة وإجراءات العمل، ما يؤدي إلى تبعات مالية و/أو مخالفة الحقوق النظامية أو التنظيمية لعميل واحد أو أكثر.

مجاناً: من دون خصم أي رسوم أو عمولات أو تكاليف مباشرة أو غير مباشرة.

مجموعة العشرين: وزراء المالية ومُحافظي المصارف المركزية في دول مجموعة العشرين (المعروفة أيضاً بإسم ج20-، 20 ومجموعة العشرين) وهي مجموعة وزراء المالية وحكام المصارف المركزية من 19 دولة ذات الاقتصادات الهامة إضافة إلى ممثل عن الاتحاد الأوروبي.

الآيبان: رقم حساب دولي للبنك. نظام ترقيم محدد تم تطويره للتعرف على ارقام حسابات كل بنك على مستوى العالم.

التحفيز: تقديم الحوافز المالية للموظفين لبيع الخدمات أو المنتجات المالية.

الشمول المالي: حصول فئات المجتمع المختلفة كالفئات الضعيفة وأصحاب الرواتب المنخفضة على الخدمات والمنتجات المالية الملائمة التي يحتاجونها بكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة.

الوسطاء: جهات اعتبارية وسيطة بين طرفين في عملية مالية.

الجهات المُرخّصة: تشمل كافة الجهات المرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي للقيام بأعمال في المملكة العربية السعودية.

المعلومات الملزمة: المعلومات المطلوب من العميل توفيرها حسب التعليمات.

العميل المحتمل: فرد يعمل لغايات غير مرتبطة بوظيفته أو عمله أو مهنته إلا أنه يستفسر أو يشارك للمرة الأولى في اتفاقية أعمال مالية مع مصرف.

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.

الطرف الثالث: وكيل مُصرّح له العمل بالنيابة عن المصرف.

القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء المصارف

4. مُقدمة

1 - حماية عملاء المصارف في المملكة هدف استراتيجي ومنشود دائماً تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من خلال إصدار المبادئ التي تُساعد المصارف على تقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. تُطبق هذه المبادئ على كافة أنشطة المصارف المُرخّصة من المؤسسة، كما تُطبق على أي طرف ثالث (خارجي) يستعان به من قبل المصارف في إنجاز بعض المهام. تشمل المبادئ عملاء المصارف الأفراد (الحاليين والمستقبليين). أما العملاء الآخريين، مثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات التجارية وغيرها من الأشخاص الاعتبارية، فسيتم إعداد تعليمات خاصة فيهم.

2 - تُعتبر هذه المبادئ مُكملة للتعليمات والضوابط الصادرة من المؤسسة.

3 - اعتباراً من تاريخ 22/07/1434 هـ الموافق 01/06/2013م، ينبغي على المصارف توفير نسخة ورقية مجانية من هذه المبادئ في الفروع وتسليمها للعملاء في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة جديدة، كما ينبغي إدراجها في موقع المصرف الإلكتروني.

4 - أُصدرت هذه المبادئ استناداً إلى الصلاحيات المُخولة للمؤسسة بموجب الأنظمة الآتية:

- (1) نظام مؤسسة النقد الصادر بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم 23 وتاريخ 23/05/1377 هـ (الموافق 15/12/1957م).
- (2) نظام مُراقبة البنوك الصادر بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم 5/م وتاريخ 22/2/1386 هـ (الموافق 12/06/1966م).
- (3) القرار الوزاري رقم 3/2149 وتاريخ 14/10/1406 هـ (الموافق 22/06/1486م).

5 - ينبغي على المصرف توفير كافة السجلات والمستندات والمعلومات التي تطلبها المؤسسة في هذا الشأن.

المبدأ 1: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على المصارف معاملة العملاء بعدل وأمانة وإنصاف في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

المبدأ 2: الإفصاح والشفافية

ينبغي على المصارف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المُقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومُختصرة ودقيقة وغير مُضللة ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية، على أن تكون مكتوبة، وينبغي أن يشمل ذلك إيضاح تفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف، وكذلك الغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها. كما ينبغي توفير معلومات المنتجات والخدمات البديلة.

المبدأ 3: التثقيف والتوعية المالية

ينبغي على المصارف وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ 4: سلوكيات وأخلاقيات الأعمال

ينبغي على المصرف العمل لما فيه مصلحة العملاء، حيث يُعتبر المصرف المسؤول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

المبدأ 5: الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على المصارف حماية ومراقبة ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الإحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

المبدأ 6: حماية خصوصية المعلومات

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، على أن يلتزم بما تضمنته تعاميم المؤسسة رقم م أ ت/150 وتاريخ 29/6/1422 هـ ورقم م أ ت/97 وتاريخ 13/3/1424 هـ ورقم م أ ش/207 وتاريخ 05/03/1430 هـ ورقم م أ ت/15969 وتاريخ 03/07/1431 هـ ورقم م أ ت/6442 وتاريخ 19/03/1432 هـ.

المبدأ 7: معالجة الشكاوى والتعويضات

ينبغي على المصارف توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى ومعالجتها بحيث تكون الآلية واضحة للعملاء، متوفرة، مستقلة، عادلة، وفعالة يتم متابعتها دون تأخير وفق تعميم المؤسسة رقم 900/م/ظ/م أ ت وتاريخ 20/04/1428 هـ.

المبدأ 8: المنافسة

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة.

المبدأ 9: الأطراف الثالثة

على المصارف التأكد من مراعاة الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها متطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل المسؤولية لحمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسؤولون عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة وفقاً لما ورد في تعميم المؤسسة رقم 24698/م أ ش/453 وتاريخ 15/05/1430 هـ.

المبدأ 10: تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من أن السياسات التي تُساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومُطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين المصرف والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

6. مسؤوليات العميل

سيتم تعزيز مسؤولية العميل من خلال برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة للعميل من مؤسسة النقد العربي السعودي فضلاً عن المبادرات التي يقوم فيها كل مصرف لعملائه. تشمل مسؤوليات العملاء الآتي:

1 - كن صادقاً عند تقديم المعلومات

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي وثائق خاصة بالمصرف. وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.

2 - اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك المصرف

ستستلم المعلومات الكاملة بشأن الخدمة أو المنتج الذي ستستخدمه أو الذي ستقوم بشرائه. اقرأ هذه المعلومات بالكامل ولا تقم بشرائه أي خدمة أو منتج لم تفهم كافة الشروط والتفاصيل المتعلقة فيه.

3 - اطرح الأسئلة

من المهم طرح الأسئلة بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه. ولدى المصرف موظفون سيقومون بالإفادة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تُساعدك في إتخاذ القرار.

4 - معرفة كيفية تقديم الشكوى

سيوفر لك المصرف التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني للرد. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

5 - استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط

ستستلم التفاصيل الكاملة بشأن التزاماتك عند استخدام الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها.

6 - عدم التعرض للمخاطر

تحمل بعض الخدمات أو المنتجات المالية المخاطر وينبغي على المصرف شرحها لك بوضوح. لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.

7 - قدم طلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك

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

8 - أبلغ المصرف بشأن العمليات غير النظامية

في حال اكتشفت عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ مصرفك بذلك على الفور.

9 - لا تفصح عن معلوماتك المصرفية

لا ينبغي أن تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن الحساب المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر.

10 - تحدث مع المصرف الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى المطلوب (مثل التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان). عند التحدث مع المصرف، تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليك والتي من خلالها تستطيع سداد هذه المبالغ.

11 - تحديث المعلومات

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب المصرف ذلك، وستكون مسئولاً عن المعلومات التي يتم تزويد المصرف بها.

12 - عنوان بريدك الإلكتروني

استخدم عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك عند إعطاء تفاصيل الاتصال للمصرف الخاص بك. لا تستخدم عناوين أخرى سواء الأصدقاء أو الأقارب والتي يمكن أن تفشي معلوماتك المالية للآخرين.

13 - الوكالة الرسمية

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

14 - لا توقع على النماذج غير المكتملة

تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قُدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

15 - استعرض كافة معلوماتك

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ. التوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.

القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

يتضمن هذا القسم التفاصيل بشأن الالتزامات والأنظمة الخاصة بالخدمات المصرفية والتي تدعم «المبادئ العامة» لحماية العميل.

7. الأحكام والشروط

1 - ينبغي توفير الأحكام والشروط المُحدثة للعميل وذلك عبر القنوات المُتاحة من المصرف حسب ما يفضله العميل من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك وتشجيعه على قراءتها قبل الالتزام بالخدمات والمنتجات.

2 - ينبغي أن يبلغ المصرف العملاء بأي تغييرات في الأحكام والشروط خلال 30 يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

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

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

8. الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار

1 - على المصرف التقييد بالرسوم والعمولات التي يتقاضاها كما وردت في لائحة التعرفة البنكية (المُحدثة)، كما ينبغي الحصول على عدم ممانعة المؤسسة عن أي رسوم أو عمولات جديدة يفرضها المصرف مُقابل تقديم الخدمات والمنتجات، ووضع قائمة الرسوم والعمولات للعملاء في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه وإدراجها في موقع المصرف الإلكتروني.

2 - على المصرف تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العميل أو في حال طلب العميل ذلك.

3 - على المصرف إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل 30 يوم عمل من إجراء هذا التغيير. وينبغي إبلاغ العملاء بشأن تغيير، بما في ذلك الرسوم والعمولات المفروضة من الطرف الثالث.

4 - ينبغي على المصارف تقديم شرح وافٍ عن طريقة احتساب الرسوم والعمولات ومبلغ الربح للمنتجات والخدمات التي يتعامل فيها المصرف.

5 - ينبغي إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات تراكمية يتم خصمها من رصيد حسابه النهائي خلال 5 أيام عمل من تاريخ إغلاق الحساب أو نقله إلى مصرف آخر.

6 - ينبغي أن تتضمن بنود العقود الخاصة بالمنتجات والخدمات ما يشير للعميل إلى أن مبالغ الرسوم والعمولات (أكثر من 500 ريال) التي ينبغي عليه تسديدها مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة سيتم توزيعها على فترة سداد المنتج ولن يتم خصمها مرة واحدة، إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.

7 - ينبغي على المصرف احاطة العملاء بمبلغ الرسوم والعمولات التي سيتم اعادتها لهم في حال عدم الإستخدام وفي حال قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج خلال (21 يوم عمل).

8 - لا يحق للمصرف فرض رسوم على أي تحويلات تتم بين حسابات العميل داخل المصرف بما في ذلك بطاقات الائتمان الصادرة من المصرف.

9 - على المصرف إيضاح المبررات للعميل عن مبلغ الرسوم والعمولات التي يتقاضاها مُقابل الخدمات والمنتجات التي يتم تقديمها للعملاء.

9. حماية البيانات والسرية

1 - تقع على المصرف مسؤولية حماية بيانات العميل والحفاظ على سريتها سواء البيانات المحفوظة لديه أو لدى طرف ثالث، حسب ما سبق الإشارة له في المبدأ رقم (6).

2 - ينبغي على المصرف توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواته المصرفية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه لعملياته المصرفية.

3 - تقع على المصرف مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل. باستثناء الآتي:

- عندما يكون الكشف عنها أمراً إلزامياً تفرضه السلطات المختصة (مثل وزارة الداخلية، المحاكم.. الخ).
- عندما يتم الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.

4 - ينبغي أن يكون لدى المصرف إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.

5 - ينبغي على موظفي المصرف، سواء الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصره على الأشخاص المخولين فقط.

10. التواصل عبر الإعلان والتسويق

1 - يُمكن للمصرف استخدام قنواته الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني، أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، كشوف الحساب) وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروءة... إلخ) لتسويق منتجاته من القروض الاستهلاكية وبطاقات الائتمان باستخدام الأساليب الدعائية والتسويقية التي يراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع التعليمات والقواعد الصادرة ولا سيما ضوابط التمويل الاستهلاكي وضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة من المؤسسة.

2 - ينبغي على المصرف توخي الحذر والحرص في أسلوب ومضمون الإعلان وتفاذي استخدام أسلوب إغرائى ومضلل عند تسويق المنتج بأن لا تكون الاعلانات الصادرة من المصرف مضللة أو خادعة وأن لا تضخم ميزات المنتج أو الخدمة، وينبغي أن تكون كافة العبارات والارقام المستخدمة واضحة وسهلة الفهم وبحجم خط مقروء بما في ذلك الهوامش (خط لا يقل عن مقاس 11).

3 - ينبغي على الإعلان عن أي خدمة أو منتج مرتبط بدفع رسوم، أن تشير الإعلانات والمواد الترويجية إلى مبلغ الرسوم كافة والعمولات المتعلقة باستخدام الخدمة أو المنتج.

4 - ينبغي على المصرف التأكد من مناسبة عرض وتصميم الإعلان بحيث يلاحظ العميل انه اعلان موجه ويتطلب الحصول على المنتج أو الخدمة المعلن عنها توفر شروط محددة في العميل.

5 - ينبغي على المصرف التأكد أن عروض الاعلان او المادة الترويجية التي تستخدم سعر تشجيعى او رسوم ابتدائية توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الرسوم ونهاية العرض.

6 - ينبغي على المصرف التأكد أن الإعلانات التي تتضمن رموز مختصرة (على سبيل المثال APR) يتم شرح معناها صراحة.

7 - ينبغي على المصرف التأكد من عدم الإشارة إلى أن المنتج أو الخدمة مجانية إلا في حال كان المنتج كاملاً أو الخدمة تمنح مجاناً لجميع العملاء.

- 8 - ينبغي أن يوفر المصرف للعملاء في كافة فروع منطقة مخصصة لحفظ الكتيبات والنماذج بحيث يمكن لهم الحصول على النماذج الورقية المطلوبة.
- 9 - يحق للعملاء الجدد إبداء الرغبة في استلام رسائل قصيرة (SMS) أو منشورات تسويقية للخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف، وينبغي على المصرف الحصول على موافقة العميل بمضمون ذلك، سواء كتابياً أو آلياً بناءً على ما يفضل.
- 10 - ينبغي على المصرف عدم ارسال مواد تسويقية للأفراد أقل من (18 سنة) بهدف تسويق منتجات او خدمات تحمل مخاطر غير مناسبة لهذه الفئة.

11. فتح وإغلاق حساب

- 1 - ينبغي على المصرف قبول وتنفيذ طلبات فتح الحسابات الجديدة في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، ماعدا الحالات الواردة في قواعد فتح الحسابات وتشغيلها (المُحدثة) الصادرة من المؤسسة وفق التعميم رقم 3222/م أ ت/60 وتاريخ 06/02/1424هـ.
- 2 - ينبغي على المصرف عدم اتخاذ إجراءات غير مبررة بهدف تأخير عملية فتح حساب للعميل.
- 3 - ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء بأي قرار يتخذه المصرف بإغلاق حساب العميل خلال 60 يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت لذلك وإحاطة المؤسسة.
- 4 - لا ينبغي للمصرف أن يشترط على العميل إيداع مبلغ لفتح حساب مصرفي، ويحق للمصرف إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة 90 يوم من تاريخ فتحه.
- 5 - ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكين طرف ثالث الوصول للحساب.

12. تحويل (نقل) الحساب (تاريخ التطبيق 01/12/2013م)

- 1 - ينبغي على المصرف توفير نماذج طلب تحويل الحساب من مصرف إلى آخر في كل فرع وعلى موقعه الإلكتروني على أن تتضمن المعلومات الآتية:
- وصف لعملية تحويل الحساب بما في ذلك الاجراءات التي ينبغي أن يتبناها العميل لتحويل حسابه إلى مصرف آخر
 - إجراءات فتح الحساب بما في ذلك المتطلبات التي ينبغي على العميل توفيرها لفتح الحساب.
 - نموذج تحويل الحساب والذي يشمل الآتي:
 - o التاريخ المحدد لتحويل (نقل) الحساب.
 - o الموافقة على إغلاق الحساب القائم في المصرف وتحويل الرصيد إلى الحساب الجديد في المصرف الآخر.
 - o موافقة العميل على تحويل بياناته ذات العلاقة من المصرف الحالي إلى المصرف الجديد.
- 2 - ينبغي على المصرف إحاطة العميل باستلام طلب تحويل الحساب واكمال الطلب خلال 7 أيام عمل. ولا ينبغي على المصرف ممارسة ضغط غير مبرر على العميل لإلغاء طلب التحويل إلا في حال وجود التزامات قائمة عليه.
- 3 - ينبغي على المصرف تقديم كشف حساب نهائي وخطاب عدم وجود التزامات للعميل الذي يرغب بتحويل حسابه من مصرف إلى آخر وذلك خلال 7 أيام عمل من إغلاق الحساب.

13. البطاقات المصرفية وبطاقات الائتمان وخدمة نقاط البيع

- 1 - يوفر المصرف للعميل بطاقة جديدة و يعيد إصدارها عند انتهائها بناءً على طلب مكتوب من العميل صاحب الحساب أو بناءً على طلب شخص مخول لديه وكالة شرعية.
- 2 - ينبغي أن يتأكد المصرف أن البطاقات قد تم إصدارها وتسليمها إلى العميل أو إلى الشخص المخول الذي لديه وكالة شرعية وفق تعميم المؤسسة رقم 4225/م أ/146 وتاريخ 05/04/1415هـ.
- 3 - ينبغي أن يوفر المصرف القنوات الإلكترونية المناسبة وخط هاتف مجاني لمساعدة العملاء في الإبلاغ بسهولة عن حالات فقدان البطاقات المصرفية أو سرقتها أو سوء استخدامها.
- 4 - ينبغي على المصرف بحث الشكاوى والمشاكل والمطالبات المقدمة من العملاء بشأن عمليات أجهزة الصراف الآلي أو عمليات نقاط البيع الغير سليمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها وفق تعميم المؤسسة رقم 2193/م أ ت/102 وتاريخ 13/02/1419هـ والتعميم رقم 32777/م أ ت/618 وتاريخ 07/10/1428هـ.
- 5 - لا ينبغي على المصرف إصدار بطاقة ائتمان أو زيادة الحد الائتماني لها إلا بناءً على طلب مكتوب مقدم من العميل مع مراعاة ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع (المُحدثة) الصادرة من المؤسسة.
- 6 - على المصرف عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناءً على ملاءتهم المالية وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات. ولا يحق للمصرف التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناءً على أسباب أخرى.
- 7 - على المصرف التأكيد على عملائه التجار عدم تمرير/ فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان عند استخدامها في محلاتهم التجارية (Merchant Service Charge)، وعلى المصرف مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملائمتها لطبيعة نشاطه وتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية اللازمة للإلتزام بها.
- 8 - يتحمل العميل مبالغ العمليات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان المسروقة أو المفقودة في حال عدم إبلاغه البنك المصدر الذي يتعامل معه. ويتحمل البنك المصدر مبالغ العمليات المنفذة بطريقة احتيالية (نقل بيانات البطاقة) دون علم حامل البطاقة، سواء تمت قبل أو بعد إبلاغ حامل البطاقة للبنك بشأن ذلك، ما عدا الحالات التي يثبت فيها البنك مسؤولية حامل البطاقة عن هذه العمليات.
- 9 - ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بأهمية حماية بطاقات الخصم وبطاقات الائتمان وارقامها السرية ودفاتر الشيكات. كما ينبغي إحاطة العملاء بإجراءات الإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان وحالات الاحتيال.
- 10 - ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء بحد السحب اليومي لعمليات نقاط البيع والصراف الآلي عند إصدار البطاقة أو إعادة إصدارها أو عند تغيير حد السحب.
- 11 - ينبغي حث العملاء على اختيار أرقام سرية يصعب تخمينها من أي شخص آخر.

14. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

- 1 - يتخذ المصرف الإجراءات المناسبة للتأكد من أن كافة القنوات المصرفية الآلية عبر الإنترنت آمنة. في حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة ضعف الضوابط الامنية لهذه القنوات، فإنه يتم تعويض العملاء عن أي خسائر.
- 2 - ينبغي على المصرف توفير خط هاتف مجاني لمساعدة العملاء على سهولة الإبلاغ عن العمليات المشبوهة غير النظامية أو عمليات الدخول على بياناتهم أو حساباتهم.

15. التمويل الاستهلاكي

- 1 - يلتزم المصرف بضوابط التمويل الاستهلاكي (المُحدثة) والضوابط الأخرى ذات العلاقة الصادرة من مؤسسة النقد العربي السعودي.
- 2 - على المصرف قبل الموافقة على منح قرض أو أي نوع من انواع التسهيلات الإئتمانية للعميل، تقييم وضع العميل الإئتماني والتأكد من قدرته على سداد المبالغ المترتبة على ذلك بناءً على الوضع الحالي القائم للعميل.
- 3 - على المصرف الإلتزام بخضم مبلغ القسط في التاريخ المُتفق عليه مع العميل المُقترض بما يتلائم مع تاريخ إيداع راتب العميل في حسابه لدى المصرف.

16. إصدار خطاب إخلاء الطرف

- 1 - يحق للعميل تحويل راتبه إلى حساب أي بنك آخر يختاره في حال عدم وجود إلتزامات مالية قائمة عليه لصالح المصرف، وينبغي على المصرف إصدار خطاب إخلاء الطرف ومنحه للعميل خلال موعد أقصاه (7) أيام عمل من تاريخ طلبه، (وخلال موعد أقصاه (30) يوم عمل في حال وجود بطاقة إئتمان).

17. الموظفون

- 1 - ينبغي على المصرف التأكد أن موظفيه ذوو العلاقة بالعملاء، يتمتعوا بالآتي:
 - (أ) القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية وقادرون على تقديم الخدمات المصرفية المنوطة بهم.
 - (ب) تقديم السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المُحتملين في جميع الأوقات.
 - (ج) لديهم الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المصرفية حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.
- 2 - ينبغي على المصرف التأكد من حصول موظفيه على التأهيل المهني المطلوب والإيفاء بمتطلبات الكفاءة من خلال إلحاقهم في برامج متخصصة للحصول على شهادة مهنية تؤهلهم التعامل مع العملاء.

18. الصرف الأجنبي

- 1 - ينبغي على المصرف التأكد في حال كان المنتج أو الخدمة المعلن عنها مُسعرة بالعملات الأجنبية أو في حال قيمة المنتج أو الخدمة المعلن عنها تتأثر بسعر صرف العملات الأجنبية، فإن الإعلان ينبغي أن يحتوي على التحذير الآتي «يمكن لسعر المنتج / الخدمة التأثير بالتغيرات في سعر صرف العملات الأجنبية.»
- 2 - ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء بتاريخ وصول المبلغ للمستفيد المحوّل له ومبلغ الرسوم والعمولات وصافي المبلغ الذي يستلمه المُستفيد بعد خصم الرسوم والعمولات.
- 3 - ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء خلال يومي عمل في حال لم يتمكن من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من البنك المُراسل. وينبغي على المصرف إيداع مبلغ الحوالة المُعادة في حساب العميل فور استلامه وفي حال عدم وجود حساب لدى العميل في المصرف يُصرف له المبلغ نقداً أو يُحرر له شيك مُصدق بنفس المبلغ خلال يومي عمل.
- 4 - يحق للمصرف فرض رسوم على العميل مُقابل تحويل أموال إلى خارج المملكة. يكون مبلغ الرسم ثابتاً وليس نسبة مئوية من المبلغ المحوّل. وينبغي أن يشمل رسم مصرف المستفيد، إضافة إلى أي رسم متعلق بالعملية يتم فرضه من المصرف المُراسل. وينبغي إبلاغ العملاء بمبلغ كامل الرسوم قبل تأكيد عملية التحويل.

19. أحكام عامة

- 1 - ينبغي على المصرف توفير نسخة ورقية من مبادئ حماية عملاء المصارف ونشرها على موقع الإلكتروني للعملاء الجدد، أو عند حصول العميل الحالي على خدمة أو منتج جديد.
- 2 - يوفر المصرف خلال 7 أيام عمل، أو حسب الاتفاق مع العميل، نسخة من المستندات الآتية في حال طلب العميل ذلك:
 - النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.
 - الأحكام والشروط المحدثة.
 - عقود الائتمان، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات.
- 3 - ينبغي على المصارف الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة (مثل مرض ، وفاة ، حوادث).
- 4 - على المصرف تقديم النصح والمشورة لعملائه الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل المضي في إتخاذ إجراءات قانونية بحقهم
- 5 - ينبغي على المصرف وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقع المصرف الإلكتروني، ويفتح المصرف ويغلق بحسب الساعات المُعلن عنها.
- 6 - لا ينبغي للمصرف في جميع الأوقات التحيز ضد العملاء عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.

القسم الرابع: الأخطاء والشكاوى

20. الأخطاء (الأعطال)

- 1 - لا يحق للمصارف الاستفادة من أي مبالغ مُعادة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليه إعادتها إلى حساب المُتضرر دون تأخير ودون إنتظار المُطالبة بها.
- 2 - في حال اكتشاف المصرف خطأ، أو في حال إبلاغه بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، ينبغي على المصرف عندئذٍ تعويض العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ. وينبغي إكمال هذا الإجراء في غضون 60 يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي. كما ينبغي على المصرف الاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها بما في ذلك إعادة المبالغ إلى حساباتهم.

21. الشكاوى

- 1 - على المصرف التقيد بتعليمات المؤسسة في شأن ضوابط معالجة شكاوى عملاء المصارف (المُحدثة) وفق التعميم رقم 900/م/ظ/م أ ت وتاريخ 20/04/1428هـ، مع التأكيد على توثيق إستلام الشكوى وتزويد الشاكي برقم مرجع رئيس يُرسل إلى هاتفه الجوال يستخدمه في متابعة شكواه.
- 2 - وضع آلية تقديم الشكوى في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه كافة وإدراجها في موقع المصرف الإلكتروني وتوفير نسخة مكتوبة منها للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة، على أن تتضمن الآلية الآتي:

أ) إجراءات تقديم الشكوى والمستندات المطلوبة (للعامل الحق في تقديم الشكوى مباشرة إلى الفرع أو عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق الفاكس أو عن طريق موقع المصرف الإلكتروني أو عن طريق أي قناة أخرى مناسبة يحددها البنك).

- ب) الإدارة المسؤولة في المصرف عن دراسة الشكوى.
- ج) اسم المسئول ورقم الهاتف الذي يتصل عليه العميل عند الحاجة إلى متابعة الشكوى
- د) الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعارض في شأن شكواه على أن لا تتجاوز ثلاثة أسابيع حداً أقصى من تاريخ تقديم الشكوى.
- هـ) على المصرف التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ إستلامها وفي حال عدم إنهاؤها خلال هذه الفترة، فعليه إحاطته في موعد أقصاه ثلاثة أسابيع بأخر مستجداتها.
- و) ينبغي على البنك توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشاكي والإحتفاظ بسجلاتها.
- 3 - في حال عدم رضا الشاكي عن نتيجة شكواه ورغبته تصعيدها إلى مستوى آخر أعلى داخل المصرف أو إلى جهة أخرى خارجية، على المصارف تزويد الشاكي بالآلية المتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة في هذا الشأن.

القسم الخامس: التعليمات ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة

رقم التعميم	تاريخ التعميم	نبذة مختصرة
40690م/أ/ت/789	1430/08/15هـ	تطبيق أكثر من معيار للتحقق من هوية المستخدم للدخول على الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك تفعيل أو إضافة أو تعديل المستفيدين وتنفيذ العمليات
51224م/أ/ت/995 27780م/أ/ت/13135	1430/10/20هـ 1431/05/27هـ	إتخاذ إجراءات لمنع وضع ملصقات دعائية عن السداد المبكر لمديونيات المقترضين على أجهزة الصرف الآلية وتوعية الموظفين وتكثيف التوعية للعمال بخطورة التعامل مع ممارسي تلك الأنشطة
150م/أ/ت/150 5790م/أ/ت/97 11374م/أ/ش/207 33703م/أ/ت/15969 14547م/أ/ت/6442	1423/06/29هـ 1424/03/13هـ 1430/03/05هـ 1431/07/03هـ 1432/03/19هـ	التأكيد على سرية بيانات ومعلومات العمال وأهمية الإلتزام بعدم تزويد أي جهة بمعلومات عن تعاملات العمال وبياناتهم الشخصية إلا بعد الحصول على عدم ممانعة المؤسسة
29209م/أ/ت/552	1430/06/10هـ	آلية خصم القسط الشهري من رواتب العمال المقترضين
903م/ظ/م/أ/ت	1428/04/20هـ	ضوابط معالجة الشكاوى
4225م/أ/ت/146 32777م/أ/ت/618 3205م/أ/ي/33	1415/04/05هـ 1428/08/07هـ 1425/02/02هـ	ضوابط رقابية بشأن آلية إصدار وتسليم البطاقات المصرفية (الصراف الآلي والإئتمانية)، والتأكيد على عدم إصدار بطاقات إئتمانية بشكل مسبق
19109م/أ/ق/166 25150م/أ/ت/272 251م/أ/ت/3 33043م/أ/ت/644	1422/10/21هـ 1423/11/26هـ 1428/01/02هـ 1430/07/01هـ	التأكيد على الإلتزام ببعض الجوانب الأمنية الخاصة بأجهزة الصرف الآلي، ومراقبة أجهزة الصراف الآلي منعا لحدوث عمليات إحتيالية عن طريق حجز المبلغ بإغالق مخرج النقد أو سرقة معلومات البطاقة ورقمها السري عن طريق تركيب أجهزة، وحماية بطاقات الصرف
60م/أ/ت/60 12974م/أ/ت/655	1423/03/13هـ 1415/10/26هـ	التأكيد على المصارف توعية عمالهم التجار بشأن عمليات الإحتيال عبر أجهزة نقاط البيع باستخدام بطاقات الإئتمان والإلتزام بإجراءات من شأنها الحد منها
32275م/أ/ت/516	1427/09/04هـ	التأكيد على المصارف بعدم تقديم خدمات للعمال إلا بعد مقابلتهم شخصياً والتحقق من صحة بياناتهم ومعلوماتهم
9367م/أ/ت/141	1427/03/12هـ	طلبات التحفظ على التسجيل التلفزيوني لأجهزة الصراف الآلي
34736م/أ/ت/15864 34734م/أ/ت/15865	1432/07/10هـ 1432/07/10هـ	قبول وإستبدال الفئات الصغيرة لألوراق النقدية والمعدنية السعودية من الجمهور، وإستبدال الأوراق النقدية السعودية التالفة
17456م/أ/ت/8211	1431/04/01هـ	تنظيم إتصال موظفي البنوك على العمال لحثهم على سداد المديونيات المستحقة

ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الإئتمان وبطاقات الدفع

قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية

قواعد خدمات الدفع المسبق في المملكة العربية السعودية

ضوابط التمويل الإستهلاكي

قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها في البنوك التجارية بالمملكة

تعليمات إسناد مهام إلى طرف ثالث

اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الإئتمانية

اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني

اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين

اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل