

مبادئ حماية عملاء شركات التمويل



الشركة السعودية لتمويل المساكن
Saudi Home Loans

☎ 800 122 1228
🌐 www.saudihomeloans.com
لمزيد من المعلومات اتصل الآن

القسم الأول: التمهيد

1. الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية.
2. التعرifات.

القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

3. مقدمة.
4. المبادئ العامة.
5. المسؤوليات المتبادلة.

القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

6. الأحكام والشروط.
7. الرسوم والتكاليف وتحديد الأسعار.
8. حماية البيانات والسرية.
9. التواصل عبر الإعلان والتسويق.
10. قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل.
11. بعد إبرام اتفاقية التمويل.
12. أحكام عامة.

القسم الرابع: الأخطاء الشائعة

13. الأخطاء.
14. الشكاوى.

القسم الأول: التمهيد

1- الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية:

تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) بالإشراف على (البنوك، وشركات التمويل، وشركات التأمين، ومزاولي أعمال الصرافة، وشركات المعلومات الإنترناتية)، ومنذ صدور نظام المؤسسة في عام 1952م، ونظام مراقبة البنوك في عام 1966م؛ وهي تعمل على حماية مصالح العملاء والتأكد من تعامل المؤسسات المالية مع العميل بطريقة مهنية وعادلة.

وقد تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسيع القطاع المالي، حيث أصبحت في العام 1424هـ - 2005م مسؤولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/32 وتاريخ 02/06/1424هـ، وفي العام 2012م أصبحت كذلك مسؤولة عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/51 وتاريخ 13/08/1433هـ، ما وسع من دورها في مجال تعزيز حماية العملاء.

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

2- التعريفات:

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي.

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

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

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

التروعية: نشر مبادئ الإرشاد المالي والقدرة على فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة من قبل المؤسسات المالية ومن ثم التمييز بين مختلف المنتجات أو الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات.

الإفصاح: الكشف عن المعلومات والبيانات بكل وضوح وشفافية ومصداقية، والامتناع عن حجب أي معلومات قد تكون مؤثرة أو ذات أهمية لأي طرف من أطراف اتفاقية التمويل.

تضارب المصالح: حالات تتأثر بها موضوعية واستقلال قرار شركة التمويل أو أحد موظفيها، ناتجة عن تعارضها مع صالح الشركة وعدم الالتزام بالعدل والنزاهة والمسؤولية.

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

الاستشارة: الحصول على توصية أو نصيحة من فرد أو جهة مؤهلة بعد الأخذ في الحسبان ظروف العميل الشخصية وأهدافه.

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

التمويل: منح الأئتمان بعقود لأنشطة المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.

اتفاقية التمويل: يمنح بمقتضاهما الأئتمان لأنشطة المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.

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

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

الإسناد إلى طرف ثالث: ترتيب يضطلع بموجبه طرف ثالث (مزود خدمة على سبيل المثال) بتقديم خدمة كانت في السابق تنجزها شركة التمويل بنفسها أو خدمة جديدة تزمع البدء بتقديمها، مع الالتزام بمتطلبات الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن المؤسسة في هذا الشأن.

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

الخطأ: نكال تصرف يؤدي إلى مخالفة السياسات الموثقة وإجراءات العمل الخاصة بالشركة، إضافة إلى مخالفة الأنظمة والتعليمات بما يؤثر في حقوق أو مصالح عميل أو أكثر.

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

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

القسم الثاني: مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

3- مقدمة:

في عام 2011م طرّحت مجموعة العشرين بواسطة فريق عمل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، مبادئ عالية المستوى تُعنى بحماية العميل المالية. وتعد هذه المبادئ مكملاً لأنظمة المالية القائمة، لا سيما تلك اللوائح التنظيمية المرتبطة بحماية العميل.

توفر هذه المبادئ الإطار العام لحماية العميل المالية، إذ تُستخدم في جميع أنحاء العالم من قبل المنظمات المالية، وتعتمد كجزء رئيس في تطوير الأنظمة المالية المرتبطة بالعميل.

4/1 - المعاملة بعدل وإنصاف

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

4/2 - الإفصاح والشفافية

على شركة التمويل تحديث معلومات المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة غير مضللة، ويمكن الاطلاع عليها دون عناء، خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. وينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعملات التي تتلقاها شركة التمويل، والغرامات والمخاطر وأية إيهامات العلاقة وما يتربّع عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات التمويلية البديلة المقدمة من الشركة.

4/3 - التثقيف والتوعية المالية

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

3/2 - تحدّد هذه المبادئ ملزمة لشركات التمويل ومكملاً للتعليمات والضوابط الصادرة عن المؤسسة، وينبغي تطبيقها على جميع التعاملات التي تتم مع العملاء الأفراد في تاريخ أقصاه 21/3/1437هـ الموافق 01/01/2016م.

3/3 - على شركة التمويل توفير نسخة ورقية مجانية من هذه المبادئ في الفروع وتسلیمها للعملاء في بداية التعامل، أو عند حصولهم على منتج أو خدمة تمويلية جديدة، كما ينبغي إدراجها في الموقع الإلكتروني للشركة.

3/4 - على شركة التمويل توفير جميع السجلات والمستندات والمعلومات والبيانات التي تطلبها المؤسسة في هذا الشأن.

3/5 - أصدرت المؤسسة هذه المبادئ استناداً إلى الصالحيات المخولة لها بموجب الأنظمة التالية:

1- نظام التمويل العقاري الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم ٥٠/٤ وتاريخ 13/08/1433هـ (الموافق 03/07/2012م).

2- نظام الإيجار التمويلي الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم ٤٨/٥ وتاريخ 13/08/1433هـ (الموافق 03/07/2012م).

3- نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم ٥١/٥ وتاريخ 13/08/1433هـ (الموافق 03/07/2012م).

4- اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري الصادر بقرار وزير المالية رقم ٢٢٩ وتاريخ 10/04/1434هـ (الموافق 20/12/2013م).

5- اللائحة التنفيذية لنظام الإيجار التمويلي الصادر بقرار المحافظ رقم ١١٣ وتاريخ 14/04/1434هـ (الموافق 24/12/2013م).

6- اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل الصادرة بقرار المحافظ رقم ٢١٣ وتاريخ 14/04/1434هـ (الموافق 24/12/2013م).

4/4 - سلوكيات العمل وأخلاقياته

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

4/5 - الحماية ضد عمليات الاحتيال

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

4/6 - حماية خصوصية المعلومات

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

4/7 - معالجة الشكاوى

على شركة التمويل توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة ويتم من خلالها معالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.

4/8 - المنافسة

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

4/9 - إسناد إلى طرف ثالث

على شركة التمويل التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام إليها بمتطلبات هذه المبادئ، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم. ولا تخفى شركة التمويل من المسؤولية في حال عدم التزام مقدم الخدمات الخارجي بالأنظمة واللوائح والتعليمات السارية في أي من العمليات والمهام المسندة إليه، وفقاً لما ورد في المادة (37) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

4/10 - تضارب المصالح

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

4/11 - الموارد الكافية

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

5- المسؤوليات المتبادلة:

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

5/1 - الصدق عند تقديم المعلومات

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

5/2 - قراءة جميع المعلومات التي تقدمها شركة التمويل

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

5/3 - طرح الأسئلة

على العميل الاستفسار في حال عدم وضوح أي بند أو أي شرط في اتفاقية التمويل، أو أي مستندات أخرى تقدم من شركة التمويل، وفي الوقت ذاته على موظفي الشركة الإجابة عن تلك الأسئلة بأسلوب مهني وواضح يساعد العميل على اتخاذ القرار المناسب.

التمويلية، وعلى الشركة مناقشة الخيارات المتاحة له بما يتناسب مع وضعه المالي.

5/11 - تحديد المعلمات

على العميل تحديد المعلومات الشخصية الخاصة به، بما في ذلك بيانات الاتصال وأرقام الهاتف والجوال وصندوق البريد والبريد الإلكتروني، بحيث يكون التحديد بشكل مستمر ومتى ما طلبت شركة التمويل ذلك. وسيكون العميل مسؤولاً عن الآثار المترتبة على عدم تزويد شركة التمويل بالمعلومات المحدثة، وعليه ألا يستخدم عناوين أخرى لا تخصه كالأصدقاء أو الأقارب، إذ قد يؤدي ذلك إلى إفشاء معلومات مالية.

5/12 - الوكالة الرسمية

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

5/13 - النماذج غير المكتملة

على العميل التأكيد من إكمال جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج المقيدة له للتوقيع. وعليه ألا يوقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

5/14 - النماذج

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

5/15 - لا تفصح عن معلومات شخصية

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

5/16 - سداد الدفعه الشهريه

على العميل الالتزام بسداد القسط الشهري المستحق في تاريخه دون تأخير، حيث إن التأخير بسداد القسط يعدً إخلالاً بالاتفاقية وتترتب عليه زيادة في الأعباء.

5/17 - المحافظة على الأصل التمويلي والمسؤوليات أمام الجهات الرسمية

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

٥/٤ - التأكيد من بيانات اتفاقية التمويل
على العميل التأكيد من أن النسخة المصدرة لاتفاقية التمويل تشمل جميع المعلومات الأساسية، ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر: بيانات العميل الشخصية، ومتى تم التمويل، ومعدل النسبة السنوي، وملخص اتفاقية التمويل، وجميع ملحقات اتفاقية كجدول السداد والقرارات المرفقة وغيرها.

5/5 - آلية تقديم الشكوى

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

5/6 - استخدام المنتج أو الخدمة التمويلية يموجب الأحكام والشروط

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

5/7 - عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض المنتجات أو الخدمات التمويلية على مستويات متفاوتة من المخاطر، وعلى شركة التمويل توضيحيها كتابةً للعميل، وعلى العميل أيضاً عدم شراء أي منتج أو خدمة تمويلية عند الشعور بأن المخاطر لا تتلاءم مع وضعه المادي.

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

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

السؤال ٥ = ٩/٥

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

5/10 - مواجهة العميل، صعوبات مالية

على العميل التواصل مع شركة التمويل التي يتعامل معها لطلب الاستشارة في حال مواجهته صعوبات مالية وأنه غير قادر على تحمل التزامات المنتج أو الخدمة

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

6- الأحكام والشروط:

6/1 - على شركة التمويل توفير الأحكام والشروط المحدثة للمنتج أو الخدمة التمويلية للعميل، سواء من خلال كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام، أو توفير مطوية خاصة بذلك، أو عبر القنوات الأخرى المتاحة للشركة، وتشجيع العميل على قراءتها قبل بداية العلاقة. كما ينبغي أن تضاف على الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.

6/2 - على شركة التمويل إدراج جميع الأحكام والشروط في نموذج الطلب، إضافة إلى بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العوائق المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة التمويلية خلاف الشروط المتفق عليها في النموذج.

6/3 - على شركة التمويل إدراج جميع الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة التمويلية الذي يقوم العميل بتعبيئته باللغة العربية، على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

6/4 - على شركة التمويل إبلاغ العميل عن طريق وسائل الاتصال المضمونة بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال (30 يوم عمل) على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

6/5 - على شركة التمويل أن تتيح للعميل إمكانية الاعتراض إذا كان لا يوافق على هذا التغيير في الأحكام والشروط عن طريق إشعار شركة التمويل باعتراضه خلال (10 أيام عمل) بعد استلام الإشعار بالتغييرات المذكورة آنفًا عبر وسائل اتصال مضمونة، وينبغي أن يتضمن الإشعار فترة الاعتراض ومدته وإجراءاته.

7- الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار:

على شركة التمويل عدم إجراء أي تغيير في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد توقيع اتفاقية التمويل، بما في ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بمقدمي الخدمات الخارجيين.

القسم الثالث: الالتزامات الرئيسية

8- حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية:

8/1 - على موظفي شركة التمويل، سواء الموظفين الدائمين أو المؤقتين وكذلك موظفي الطرف الثالث، التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم معلوماتهم المالية الشخصية، ومنع عليها واقتصره على الأشخاص المخولين فقط، سواء أثناء العمل أو بعد تركهم وظائفهم.

8/2 - على شركة التمويل تطبيق لائحة واضحة لقواعد السلوك للموظفين المكلفين بالأدوار التي تشمل مبيعات وتسويق منتجات التمويل ومتابعة وتحصيل حسابات التمويل المتعثرة. وعلى شركة التمويل تزويد أولئك الموظفين بنسخة من لائحة قواعد السلوك، وأخذ إقرار منهم بالاستلام، وينبغي أن تحظر لائحة قواعد السلوك التالي:

1 - أي اتصال مع أقارب العميل المتعثر أو جيرانه أو زملائه أو أصدقائه، أو زيارة مكان عمله، بغرض طلب نقل المعلومات حول الملاة المالية للعميل أو الضامن.

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

3 - أي تواصل مع العميل المتعثر باستخدام مخلقات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحوي معلومات لتحقيل الدين.

4 - أي تجاوز لسرية معلومات العميل، وتضارب المصالح والقيم المهنية.

9- التواصل عبر الإعلان والتسويق:

9/1 - على شركة التمويل التواصل مع العملاء باستخدام وسائل اتصال على الأقل من الوسائل المفضلة لدى العملاء - على سبيل المثال لا الحصر: البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية، والهاتف. كما يمكن للشركة استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني)، وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرأة والمجموعة والمقرؤة... إلخ)، لتسويق خدمات ومنتجات التمويل، بما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة عن المؤسسة، والتأكد من مراعاة الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

9/2 - على شركة التمويل التحقق من عدم احتواء الإشعار المرسل على معلومات شخصية تخص عملاء آخرين عند إرسال إشعار أو إعلان لأكثر من عميل عن طريق البريد الإلكتروني، أو أي وسيلة اتصال أخرى.

9/3 - على شركة التمويل التأكد من أن عروض الإعلان أو المادة الترويجية التي تستخدم سعراً تشجيعياً أوأسعاراً ابتدائية، توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العرض.

9/4 - على شركة التمويل التأكد من أن الإعلانات التي تتضمن رموزاً مختصرة (على سبيل المثال معدل النسبة السنوي APR) يتم شرح معناها صراحة.

9/5 - على شركة التمويل عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات تمويلية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد الذين تقل أعمارهم عن (18 سنة).

9/6 - على شركة التمويل منح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال هذه الإعلانات وبطرق سهلة.

9/7 - على شركة التمويل التأكد من كون الإعلان مهنياً وغير مضلل، وأن يكون بصورة واضحة وخط واضح، بما في ذلك المهام، على أن تكون العبارات باللغة العربية الفصحى، مع إمكانية استخدام لغات أخرى، وسهلة الفهم، وأن يراعي في الإعلان عدم الإضرار بمصالح الشركات الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.

9/8 - للمؤسسة إلزام شركة التمويل التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة، بسحب الإعلان خلال (يوم عمل واحد) من إخطار المؤسسة لها بذلك.

10- قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل:

10/1 - على شركة التمويل أن يكون لديها نظام مناسب تستطيع من خلاله الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء، لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية، وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجات كل منهم.

10/2 - على شركة التمويل تقديم الاستشارة والنصائح للعملاء في اختيار المنتج أو الخدمة التمويلية الملائمة لاحتياجاتهم.

10/3 - على شركة التمويل تزويد العميل بنسخة من اتفاقية التمويل قبل التوقيع عليها ومنحه فترة للاطلاع عليها، وذلك في حال طلب العميل ذلك.

10/4 - على شركة التمويل الحصول على طلب من العميل من خلال أي من وسائل الاتصال المضمونة قبل منح تمويل جديد، كما أن أي زيادة أو تعديل في اتفاقية التمويل توجب توقيع اتفاقية تمويل جديدة أو إضافة ملحق إلى الاتفاقية القائمة.

10/11 - على شركة التمويل فحص السجل الائتماني للعميل بعد موافقته للتحقق من ملاءته المالية، وتوثيق ذلك في ملف التمويل، كما ينبغي لها تسجيل المعلومات الائتمانية للعميل بعد موافقته لدى الشركة المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية وفق أحكام الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة، وتحديث تلك المعلومات طوال مدة التعامل معه.

11- بعد إبرام اتفاقية التمويل:

11/1 - على شركة التمويل إصدار خطاب إخلاء طرف للعميل وتحديث سجله الائتماني لدى شركة المعلومات الائتمانية في حال قيامه بسداد كامل مبلغ التمويل، وتقديم جميع المستندات الالزمة في مدة أقصاها (7 أيام عمل) من تاريخ السداد.

11/2 - على شركة التمويل تزويذ العميل بكشف مجاني للعمليات (الكتروني أو ورقي) بشكل ربع سنوي، يوضح الدفعات المسددة والدفعات المتبقية، في حال طلب العميل ذلك.

11/3 - على شركة التمويل تزويذ العميل بناء على طلبه بكشف حساب مفصل مجاناً دون تأخير، يشمل مجموع الرسوم وكلفة الأجل والتکالیف، بما في ذلك أي تکالیف إضافية، وذلك في حال حدوث تعثر أو سداد مبكر للتمويل.

11/4 - على شركة التمويل وممثليها وغيرهم من الموكلين على حقوقها بموجب اتفاقية التمويل، عدم اتخاذ أي إجراءات غير نظامية لاسترداد المبالغ المستحقة لهم.

12- أحكام عامة:

12/1 - على شركة التمويل الأخذ في الحسبان الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.

12/2 - على شركة التمويل وضع ساعات عمل فروعها عند مداخلها الرئيسية وفي موقعها الإلكتروني، والفتح والإغلاق بحسب الساعات المعلن عنها.

12/3 - على شركة التمويل في جميع الأحوال عدم التحيّز ضد العملاء عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.

10/5 - على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة التمويلية المطلوبة، وتزويدهم بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج أو الخدمة التمويلية، ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي:

1 - الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية ومعدل النسبة السنوية.

2 - فترة سداد التمويل.

3 - إجراءات السداد المبكر.

4 - إجراءات إنهاء اتفاقية التمويل.

5 - إجراءات حق الانسحاب إن وجدت.

6 - التزامات وواجبات كل طرف بموجب الاتفاقية.

7 - أي بند يحق للشركة تعديله بعد سريان الاتفاقية.

8 - أي قيد أو شرط قد يتربّع عليه ضرر بمصلحة العميل.

9 - إجراءات التعامل مع الشكوى.

العملاء سدادها بعد توقيع اتفاقية التمويل، بما في ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بمقدمي الخدمات الخارجيين.

10/6 - على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل، الإفصاح لعملائها عن إجراءات التعامل مع اتفاقية التمويل في حال وفاة العميل الذي تم منحه التمويل.

10/7 - على شركة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل، الإفصاح لعملائها عن أي تغطية تأمينية والمستفيد من تلك التغطية، وكذلك آلية تقسيم التعويض في حال حدوث تلف للأصل الممول؛ وذلك ليتمكن العميل من اتخاذ قراره بالحصول على التمويل من عدمه.

10/8 - على شركة التمويل إبلاغ صاحب الطلب بسبب الرفض عن طريق وسائل اتصال مضمونة خلال مدة أقصاها (5 أيام عمل)، في حال ما إذا رفضت شركة التمويل طلب العميل الحصول على أي منتج أو خدمة تمويلية.

10/9 - على شركة التمويل معرفة الغرض الذي من أجله تم الحصول على التمويل من العميل وتوثيق ذلك.

10/10 - على شركة التمويل تزويذ كل طرف متعاقد بنسخة من اتفاقية التمويل وجميع ملحقاته في مدة لا تتجاوز (10 أيام عمل) بعد إبرام الاتفاقية.

13- الأخطاء (الأعطال):

13/1 - على شركة التمويل إعادة أي مبالغ محصلة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) إلى حساب المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها، ولا يحق لها الاستفادة منها.

13/2 - على شركة التمويل معالجة الخطأ تجاه العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا للخطأ نفسه، في حال ما إذا اكتشفت الشركة خطأ، أو في حال إبلاغها بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، وعليها إكمال هذا الإجراء في غضون (60 يوم عمل) اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي، والاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.

14- الشكاوى:

14/1 - على شركة التمويل وضع آلية تقديم الشكوى في مكان واضح بمبنى شركة التمويل وفروعها كافة، وإدراجها على موقعها الإلكتروني، وتوفير نسخة للعملاء في حال رغبتهن بالحصول عليها مكتوبة. كما ينبغي للشركة سرح إجراءات تصعيد الشكوى إلى جهات أخرى إذا لم يقبل العميل التسوية التي تم إجراؤها.

14/2 - على شركة التمويل عند تلقي شكوى العملاء القيام بـ

- 1 - إشعار العميل عن طريق وسائل اتصال مضمونة باستلام الشكوى وإبلاغه بالنواقص (إن وجدت) خلال (3 أيام عمل).
- 2 - تزويد العميل برقم الشكوى وبيانات الاتصال لمتابعة المستجدات على الشكوى المقدمة.
- 3 - الرد بالنتائج خلال مدة لا تتجاوز (5 أيام عمل) من تلقي الشكوى مكتملة.
- 4 - توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع العميل المشتكى والاحتفاظ بسجلاتها.

القسم الرابع: الأخطاء والشكوى