



شركة الدرع العربي للتأمين التعاوني
Arabian Shield Cooperative Insurance Co.

مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية



القسم الأول: المقدمة والغرض و التعريف

المقدمة

بعد البنك المركزي الجهة التي تراقب وتشرف على المؤسسات المالية المرخص لها من قبله، وله في ذلك صلاحيات تنظيمية بما يشمل تأطير وتنظيم ما يتصل بحقوق عملاء تلك المؤسسات المالية، وذلك استناداً إلى نظام البنك المركزي السعودي الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/٣٦ وتاريخ 11/04/1442هـ وتعديلاته وما تضمنته المادة (الرابعة) منه والتي نصت على أنه "يؤدي البنك مهماته وفقاً لأحكام النظام، وما يصدره المجلس من لوائح وسياسات، ووفق أفضل المعايير والممارسات الدولية، وله جميع الصلاحيات الازمة لتحقيق أهدافه، وله - في سبيل ذلك - ممارسة المهامات والصلاحيات والاختصاصات الآتية: ٩- وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية". بالإضافة إلى نظام مراقبة البنك الصادر بالمرسوم الملكي م/٥ وتاريخ 22/02/1386هـ وتعديلاته، والذي أعطى البنك المركزي الصلاحيات لتحديد الإجراءات والشروط التي يجب على البنك اتباعها عند تعامله مع العملاء، بالإضافة إلى ما تضمنه نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ 02/06/1424هـ وتعديلاته بشأن اختصاصات البنك المركزي وذلك وضع القواعد والضوابط التي تكفل حقوق المستفيدين، كما تضمن نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥١ وتاريخ 13/08/1433هـ وتعديلاته ولائحته الضوابط الازمة لحماية التعاملات وعادتها و كذلك حقوق المستهلكين، علاوة على ما جاء في نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٧ وتاريخ 05/07/1429هـ وتعديلاته والتي نظمت حقوق المستهلك في قطاع المعلومات الائتمانية ، وأخيراً نظام المدفوعات وخدماتها الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٢٦ وتاريخ 22/03/1443هـ والذي من أهدافه تعزيز حماية حقوق الأطراف الذين يتعاملون مع نظم المدفوعات ومقدمي خدمات المدفوعات.

الغرض

- ترسيخ مبدأ حماية عملاء المؤسسات المالية ومواكبة للتعليمات الصادرة دولياً لحماية عملاء المؤسسات المالية - High Level Principles on Financial Consumer Protection
- ضمان حصول العملاء الذين يتعاملون مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة.
- حصول العملاء على الخدمات والمنتجات بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

التعريف

يقصد بالألفاظ والعبارات الواردة في هذه المبادئ وقواعد المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتضي السياق خلاف ذلك:

المملكة: المملكة العربية السعودية.

البنك المركزي: البنك المركزي السعودي.

المؤسسة المالية: الجهة الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي طبقاً لأنظمة السارية.

البنك: أي شخص طبيعي أو اعتباري يزاول في المملكة أي عمل من الأعمال المصرفية بصفة أساسية المرخص له وفقاً لأحكام لنظم مراقبة البنوك.

شركة التمويل: الشركة المساهمة الحاصلة على ترخيص لممارسة نشاط التمويل وفقاً لنظام مراقبة شركات التمويل.

شركة التأمين: الشركة المساهمة التي تزاول التأمين أو إعادة التأمين أو كليهما وفقاً لنظام مراقبة شركات التأمين.

شركات المدفوعات: شركات خدمات المدفوعات المرخصة من البنك المركزي وفقاً لنظام المدفوعات وخدماتها.

منفذى الحالات المالية: المؤسسة المالية التي تقديم خدمة تحويل الأموال وفق ترخيصها الصادر عن البنك المركزي.

مصدري بطاقات الائتمان والجسم الشهي: المؤسسة المالية المرخص لها في المملكة بإصدار بطاقات الائتمان والجسم الشهي.

شركات المعلومات الائتمانية: الشركات المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويدهم الأعضاء بذلك المعلومات عند طلبها وفقاً لنظام المعلومات الائتمانية.

السجل الائتماني: تقرير تصدره شركات المعلومات الائتمانية يحتوى على معلومات الائتمانية عن العميل.

تضارب المصالح: الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية المؤسسة المالية أو أي من منسوبيها أثناء أداء المهام سعياً لمصالح خاصة بها أو بأحد منسوبيها والتي تخل بالعدل والانصاف والنزاهة والمسؤولية تجاه العملاء.

العميل: الشخص ذو الصفة الطبيعية المولى له الخدمات والمنتجات أو الحاصل عليها من المؤسسات المالية المُرخصة.

الشكوى: كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابة أو شفاهة.

معالجة الشكوى: وصول المؤسسة المالية إلى نتيجة نهائية بشأن شكوى العميل من خلال اتباع التدابير والإجراءات الالزمة لمعالجة الشكوى، بشكل عادل وفعال خلال المدة المحددة

الاستفسار: استعلام العميل عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من المؤسسات المالية

الطلب: طلب مقدم من العميل للحصول على منتج أو خدمة تقدم من المؤسسة المالية

خطاب مخالصة: إفادة رسمية تصدر عن المؤسسة المالية تؤكد فيها على عدم وجود التزامات مالية على العميل تجاه منتج أو خدمة سبق وأن حصل على العميل

الموظفين: الأشخاص المعينين بتقديم الخدمات والمنتجات المقدمة من المؤسسة المالية، ويشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرة أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد

الخطأ: كل تصرف ينبع عنه مخالفة للسياسة المونقة لإجراءات العمل يتربّع عليه تبعات مالية و /أو مخالفة الحقوق النظامية أو التنظيمية لعميل واحد أو أكثر

القوفات الموثقة: مسألة ته اسا، موثقة يمكن التحقق منها وقابلة للاستدحاع بشك او في ام الکتر من

١٠٢ عمان: ١٠٢ تقويم لا شعب لا حماقة نهاية الأسد عمال الطبل العصابة

الطرف الثالث: كيان مسند إليه نشاط ائتمان تهذيبه عن المؤسسة المالية

القسم الثاني: مبادئ حماية العملاء

تعتبر هذه المبادئ الإطار العام لحماية عملاء المؤسسات المالية والذي يجب على المؤسسات المالية مراعاتها في كافة تعاملاتها مع العملاء، وهو على النحو الآتي:

المبدأ الأول: المعاشرة (2)، واصحاف،

يجب على المؤسسة المالية التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما ، بحيث يكون ذلك جزءا لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة المالية، كما يجب بذل العناية والاهتمام الخاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة من الجنسين



المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

على المؤسسة المالية التأكيد من وضوح وسهولة فهم معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون محدثة واضحة ومختصرة ودقيقة وغير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية، كما يجب أن تشمل إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها المؤسسة المالية والضرائب المترتبة عليها والاستثناءات والغرامات وأنواع المخاطر والمنافع الرئيسية وأليه إنتهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المؤسسة المالية.

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية

يتعين على المؤسسة المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، ومساعدتهم في معرفة الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ الرابع: سلوكيات وأخلاقيات العمل

يُوجب على المؤسسة المالية العمل بطريقة مهنية عالية بما يعكس على مصلحة العملاء وعلى امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر المؤسسة المالية المسئول الأول عن حماية مصالح العملاء. كما يجب على المؤسسة المالية توفير الموارد البشرية اللازمة لتحقيق ما سبق وتنفيذ أعمالها وخدمة عملاءها في كافة مناطق المملكة المتواجدة بها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة عملاءها والقوافل المتنقلة للتواصل معهم.

المبدأ الخامس: الحماية ضد عمليات الاحتيال وسوء الاستخدام

يجب على المؤسسة المالية حماية أصول عملاءها من الاحتيال ووضع أنظمة تقنية ورقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام واكتشافها واتخاذ الإجراء اللازم حال وقوعها، وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ السادس: حماية خصوصية المعلومات والبيانات

تلزם المؤسسة المالية بوضع الآليات المناسبة وفقاً للأنظمة والتعليمات والسياسات السارية ذات العلاقة لحماية معلومات وبيانات العملاء المالية وأو الائتمانية وأو التأمينية وأو الشخصية والحفاظ على خصوصيتها على أن تشمل جميع الحقوق الوارد ذكرها في نظام حماية البيانات الشخصية، ووضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات.

المبدأ السابع: معالجة الشكاوى

يجب على المؤسسة المالية توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى بحيث تكون الآلية واضحة وفعالة، ويجب دراسة الشكاوى واتباع التدابير والإجراءات الازمة لمعالجتها بشكل عادل وفعال، وتقديم أفضل الحلول وأتبها دون تأخير وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ الثامن: المُنافسة

يجب على المؤسس المالية أن تتيح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات وتقديمها بسهولة ووضوح، وعلى المؤسسة المالية تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العميل ورغباته، وتعزيز الابتكار والحفاظ على جودة الخدمات والمنتجات.

المبدأ التاسع: خدمات الإسناد

عند القيام بالإسناد لأي من الخدمات التي تتضمن تعامل مع العمالء، على المؤسسة المالية التأكيد من التزام الطرف الثالث بمتطلبات هذه المبادئ والقواعد -حيثما اطبقت-، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمّل مسؤولية حمايتهم، وتحمّل المؤسسة المالية المسؤولة في حال عدم التزام الطرف الثالث المسندة إليه المهام بالأنظمة واللوائح والتعليمات السارية في أي من العمليات والمهام المسندة إليه وفقاً لما ورد في التعليمات ذات العلاقة الصادرة من البنك المركزي.

المبدأ العاشر: تضارب المصالح

يجب أن يكون لدى المؤسسة المالية سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليها التأكيد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لنضارب المصالح موجودة و مطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين المؤسسة المالية وأي طرف آخر فيجب الإفصاح عنها للجهة المسئولة.

القسم الثالث: القواعد السلوكية العامة

القاعدة رقم (1) : يجب على المؤسسة المالية تشجيع العملاء على قراءة العقود وملحقاتها ونموذج الإفصاح الأولي والشروط والأحكام والوثائق وأي مستند آخر يتطلب موافقة العميل أو توقيعه، والتحقق من اطلاعهم وإدراكهم لما جاء فيها، بالإضافة إلى توفير الشروط والأحكام المحدثة عبد القنوات الاكتئابية ونهاية المؤسسة المالية

القاعدة رقم (2) : يجب على المؤسسة المالية تقديم المعلومات وأو المستندات للعملاء بشكل واضح ودقيق، وتجنب التضليل والغش و التدليس

القاعدة رقم (3) : يجب على المؤسسة المالية إدراج كافة الشروط والأحكام في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة، على أن تتضمن البيانات التحذيرية المخاطر المحتملة عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف المتفق عليه. كما يجب صياغة كافة الشروط والأحكام باللغة العربية بشكل متسق وواضح وغير مضلل، مع توفير نسخة باللغة الانجليزية عند طلب العميل ذلك.

القاعدة رقم (4) : دون الإخلال بالقاعدة رقم (8) من هذا القسم، يجب على المؤسسة المالية إبلاغ العميل من خلال رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المعتمد لدى المؤسسة المالية إضافة إلى القنوات المتقدمة الأخرى بأي تغيير يطرأ على الشروط والأحكام (إذا كانت الاتفاقية والتعليمات ذات العلاقة تبيّن هذا التغيير) قبل بدء سريان ذلك التغيير بمدة لا تقل عن (30) يوم، كما يجب أن تتيح المؤسسة المالية إمكانية الاعتراض في حال عدم موافقة العميل بعد استلام الإشعار عن طريق إحدى القنوات المتقدمة.

القاعدة رقم (5): يجب على المؤسسة المالية تزويد العميل بنموذج الإفصاح الأولى الذي يحتوي على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات وتفاصيل احتساب الرسوم والعمولات وكفة الأجل-إن وجدت- وذلك عند إبرام العقد أو الاتفاقية وأخذ إقرار من العميل بقراءتها وفهمها والموافقة على محتواها، ويجب أن يكون نموذج الإفصاح بلغة سهلة واضحة وبطريقة مبسطة.

القاعدة رقم (6) : يجب على المؤسسة المالية توحيد حجم الخط المستخدم (حجم ١٤ كحد أدنى) وأن يكون واضح ومقروء في العقود وملحقاتها، التي من بينها؛ نماذج الإفصاح الأولية، الشروط والأحكام، الوثائق، الاستثناءات، وأي مستند آخر يتطلب توقيع العميل أو اطلاعه عليه، كما يجب عدم طلب توقيع العميل (أيا كان شكل التوقيع) على أي مستند فارغ أو لم يتم استكمال كامل بياناته، وعلى المؤسسة المالية حماية مستندات وتوقيع العمالء وحفظها.

القاعدة رقم (7) : يجب على المؤسسة المالية تزويد العميل بنسخة ورقية أو إلكترونية -حسب ما يفضل العميل- من جميع المستندات ذات العلاقة بالمنتجات أو الخدمات فور حصوله عليها، وأخذ إقرار من العميل بالاستلام في حال تزويدهم بها ورقيا، على سبيل المثال لا الحصر: العقد وملحقاته، الوثائق التأمينية، الشروط والاحكام، جدول الرسوم والعمولات.

القاعدة رقم (8) : يجب على المؤسسة المالية عدم إجراء أي تغيير بالزيادة في الرسوم والعمولات التي يتبعين على العملاء سدادها بعد الحصول على الخدمة أو المنتج وتوقيع العقد أو الاتفاقيه أو ما في حكمها، ويستثنى من ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بطرف آخر يشرط أن تكون مرتبطة بارتفاع العميل بالأصل الممول، ويلزم اشعار العميل بذلك عند ابرام العقد.

القاعدة رقم (9) : يجب على المؤسسة المالية وضع قائمة الرسوم والعمولات (بما في ذلك رسوم الطرف الآخر) في مكان واضح يمينها وفروعها وذراعها في مواقعها الالكترونية.

القاعدة رقم (10) : يجب على المؤسسة المالية عند تقديم العملاء بطلب الحصول على خدمة أو منتج الالتزام بالآتي:

أ. إرسال رسالة نصية للعميل (فور تقديم الطلب) تحتوي بحد أدنى على: عنوان الطلب، الرقم المرجعي للطلب، التاريخ المتوقع لتنفيذ الطلب، الرقم المخصص للاستفسارات.

بـ. إشعار العميل بقبول الطلب أو رفضه عبر رسالة نصية تحد أقصى (3) أيام عمل، وفي حال الرفض فيجب أن يتضمن الإشعار سبب الرفض بالإضافة إلى آلية الاعتراض على الرفض.

ج. استثناء من الفقرة (ب)، يتم الإشعار للمطالبات التأمينية كتابياً وتحدد فترته وفقاً للمدد المحددة في التعليمات ذات العلاقة، ويجب أن يتضمن الإشعار بحد أدنى ما يلي:

- عند قبول المطالبة بشكل كامل أو جزئي: مبلغ التسوية، توضيح كيفية الوصول لمبلغ التسوية، التبرير عند تخفيض مبلغ التسوية أو قبول المطالبة جزئيا.

- عند رفض المطالبة: سبب الرفض، المستندات الداعمة لقرار الرفض في حال طلبها من العميل.

القاعدة رقم (11) : تقع مسؤولية حماية معلومات وبيانات العميل والحفظ على سريتها على المؤسسة المالية، سواء المعلومات والبيانات المحفوظة لديها أو لدى طرف ثالث، ويجب على المؤسسة المالية الالتزام بال التالي:

أ. توفير بيئة آمنة وسريعة في كافة قواتها لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذ العمليات، ووضع إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.

ب. توقيع كافة الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتتأكد من عدم كشفهم لمعلومات الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد ترکهم لوظائفهم.

ج. المحافظة على سرية بيانات العميل وفقاً لما تقتضي به الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

القاعدة رقم (12) : يجب على المؤسسة المالية التأكيد من أن كافة القنوات الإلكترونية متوافرة وبشكل آمن، وفي حال تكبد العلامة خسارة مباشرة نتيجة اختراق هذه القنوات و/أو ضعفها الأمني فيجب تعويضهم عن أي خسائر ناتجة عن ذلك، كما يجب الالتزام بالآتي:

أ. تطبيق أكثر من معيار للتحقق من الهوية عند الدخول على الخدمات الإلكترونية، واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من عمليات الاحتيال الإلكتروني.

بـ. تضمين الغرض الذي تم من أجله إرسال الرسائل النصية المتضمنة رمز التحقق إلى العملاء على سبيل المثال: تعريف مستفيد، إعادة تعيين كلمة المرور، الدخول على الحساب، تحويل مبلغ مالي.

القاعدة رقم (13): يجب على المؤسسة المالية التحقق من استمرارية عمل أنظمتها وخدماتها والتتأكد من جاهزيتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الأوقات، وعلى المؤسسة المالية عدم الاستفادة من أي مبالغٌ معدة قد تنشأ بسبب خطأ أو عطل فني وعليها إعادةاتها إلى العميل المنضرر دون تأخير، والعملاء الآخرين الذين تعرضوا لنفس الخطأ في غضون (5) أيام عمل دون انتظار المطالبة بها، ويجب إصلاح الخلل أو العطل وفقاً لمتطلبات استمرارية الأعمال، كما يجب التواصل مع العملاء المتأثرين وإخطارهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها من خلال إحدى القواعد الموثقة، وإعلان ذلك من خلال جميع القنوات المتاحة.

القاعدة رقم (14) : يجب على المؤسسة المالية ضمان أداء مهام جميع الموظفين بكفاءة وفعالية واتباع السلوكيات والأخلاقيات بمهنية عالية تجاه العملاء الحاليين أو العملاء المحتملين في جميع الأوقات، إضافة إلى تدريب موظفي الصنفوف الأمامية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء بشكل دوري والعمل على حصولهم على الشهادات المهنية الازمة للإلمام بمارالت التعامل مع العملاء وبالمنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وبالتعليمات ذات العلاقة الصادرة من البنك المركزي.

القاعدة رقم (15) : دون الإخلال بالتعليمات ذات العلاقة، يجب على المؤسسة المالية متابعة أداء موظفي الصنف الأمامي من خلال زيارات (الدورية - السرية) للفروع ومركز الاتصال وموظفي التحصيل، بما فيهم موظفي الطرف الثالث للتتأكد من اتباع أفضل الممارسات عند التعامل مع العملاء، والإلمام بالتعليمات الصادرة عن البنك المركزي وبالمنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسة المالية، على أن تُرفع تقارير نصف سنوية إلى الإدارة العليا لمراقبة أداء الموظفين.

القاعدة رقم (16): يجب على المؤسسة المالية الالتزام بتوحيد العمليات بشكل مستمر عبر كافة قنواتها، على أن تشمل بحد أدنى: المنتجات والخدمات ومخاطرها، آلية التعامل مع الديون والتعثر، عمليات الاحتيال، التعامل مع الشركات أو المؤسسات المالية أو الاستثمارية الغير مرخصة، الأدخار، التنفيذ والتخطيط المالي.

القاعدة رقم (17) : يجب على المؤسسة المالية توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى والاستفسارات والطلبات بحيث يمكن العملاء من تقديم الشكاوى حسب ما يفضلونه بكل يسر وسهولة وفي الأوقات المناسبة لهم وبما ينسجم مع طبيعة المؤسسة المالية، على أن تتضمن بحد أدنى: الهاتف المجاني، الفروع و/أو الموقع الإلكتروني، تطبيق الهاتف الذكي، البريد الإلكتروني.

القاعدة رقم (18) : يجب على المؤسسة المالية وضع آلية معالجة الشكاوى في مكان واضح بمبنى المؤسسة المالية وفروعها كافة وموقعها الإلكتروني، وتطبقات الهواتف الذكية.



القاعدة رقم (19) : يجب أن تتضمن آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات الآتى:

- أ. إجراءات تقديم الشكاوى و/أو الاستفسار.
- ب. توثيق استلام الشكاوى و/أو الاستفسار وتزويد العميل برقم مرجع رئيس وبالمدة المحددة للمعالجة عبر رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المعتمد لدى المؤسسة المالية.
- ج. تزويد العميل بالإدارة المختصة بمعالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الذي من خلاله يمكن للعميل التواصل مع المؤسسة المالية عند الحاجة لمتابعة الشكاوى و/أو الاستفسار.
- د. توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع العميل والاحتفاظ بسجلاتها. بحد أدنى خمس سنوات.
- هـ. معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الواردمباشرة للمؤسسة المالية وفقاً لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي.
- و. تزويد العميل بنتائج معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار بشكل مفصل وبالمستندات الازمة التي تؤيد صحة المعالجة من خلال أحد القنوات الموثقة، بالإضافة إلى الرد على استفساراتهم بشكل واضح وبجودة عالية.
- ز. في حال عدم رضا العميل عن نتيجة معالجة شكاوه ورغبته بتصعيدها، يجب تزويده بآلية المتبعة للتصعيد لمستوى أعلى داخل المؤسسة المالية أو توجيهه إلى الجهة المختصة بحسب ما يفضل.

القاعدة رقم (20) : يجب على المؤسسة المالية تطوير مؤشرات أداء لقياس معالجة الشكاوى الواردة إلى المؤسسة المالية بشكل مباشر ومنها (قياس رضا العملاء، قياس جودة معالجة الشكاوى)، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى أعلى منصب تنفيذي في المؤسسة المالية.

القاعدة رقم (21) : يجب أن توفر المؤسسة المالية خلال (5) أيام عمل المستندات التالية بناء على طلب العميل:

- أ. نسخة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.
- ب. نسخة من الشروط والأحكام المحدثة للمنتج أو الخدمة.
- ج. نسخة من عقود المبرمة مع العميل، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفارات.
- د. نسخة من وثيقة التأمين إن وجدت في التعامل.

القاعدة رقم (22) : يجب على المؤسسة المالية إتاحة رقم هاتف مجاني يمكن شرائح العملاء الاتصال به من داخل المملكة عن طريق الهاتف الثابت والمحمول، إضافة إلى رقم هاتف للاتصال من خارج المملكة (للبنوك وشركات التأمين) لتقديم الشكاوى والاستفسارات، على أن يتم نشر الرقم المجاني في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة المالية بشكل واضح للعميل بالإضافة إلى كافة القنوات الأخرى.

القاعدة رقم (23): يجب على المؤسسة المالية الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية ومسؤولياتها المجتمعية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة وإيجاد الحلول المناسبة لهم قبل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية بحقهم.

القاعدة رقم (24) : يجب على المؤسسة المالية وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عمالها (الحاليين والمستقبلين) بشكل مخالف وغير عادل بناء على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو اللون أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى وذلك في مختلف التعاملات.

القاعدة رقم (25) : يجب على المؤسسة المالية نشر مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية على موقعها الإلكتروني وفي مكان واضح للعميل .

القاعدة رقم (26) : يجب على المؤسسة المالية وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقعها الإلكتروني إضافة إلى ساعات عمل تقديم الخدمات الهاتفية.

القسم الرابع: القواعد المطلوبة الخاصة

القاعدة رقم (1) : يجب على البنك أو شركة التمويل الاتجاه إلى الرسوم والعمولات وتكليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها من العميل ما يعادل (61%) من مبلغ التمويل أو (5000) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل، ولا يجوز حسمها إلا بعد توقيع العقد باشتاء رسوم التقييم العقاري، فحجز حسمها بعد حصول العميل على الموافقة الأولية لمنح التمويل العقاري.

القاعدة رقم (2) : مع عدم الإخلال بالقاعدة رقم (1) من هذا القسم، يجب على البنك أو شركة التمويل العقاري أخذ إقرار من العميل (قبل البدء في إجراءات التعاقد) يتضمن حقها في عدم استرجاع رسوم التقييم العقاري في حال عدم إتمام إجراءات من التمويل لسبب يعود إليه، كما يحث اعادة رسوم التقييم العقاري، في الحالات التالية:

- عدم إتمام إجراءات منح التمويل لسبب لا يعود إلى العميل.
الغاء الطلب من العميل قبل تقديم العقار

القاعدة رقم (3) : يجب على البنك وشركة التمويل إصدار خطاب مخالصة وتزويد العميل به عبر إحدى القنوات المؤثقة مباشرة بعد سداد مستحقات المديونية أو سداد مبلغ التسوية المتفق عليه، دون الحاجة لتقديم طلب من العميل ما عدا الحالات الصادر بشأنها قرارات قضائية

القاعدة رقم (4) : يجب على البنك أو شركة التمويل إبلاغ العميل عبر القنوات الموقعة النتائج المُترتبة على سجله الائتماني لدى شركات المعلومات الائتمانية في حال الوصول لنتسوية باسقاط البنك أو شركة التمويل للبالغ المُتوفقة التي لم يُسددها العميل من إجمالي المديونية.

القاعدة رقم (5) : يجب على البنك أو شركة التمويل تزويد العميل بناءً على طلبه، بكشف حساب المديونية مفصل مجاناً خلال يوم عمل يشمل جميع الرسوم وكلفة الأجل والتكليف بما في ذلك أي تكاليف إضافية وذلك لمرة واحدة في حال حدوث تعثر أو طلب سداد مبكر

القاعدة رقم (6) : يجب على البنوك وشركات المدفوعات ومصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري التأكيد على علائهم التجار عدم تمرير وأو فرض رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان (Credit Card) وبطاقات الحسم (Debit Card) وبطاقات مدى البنوك عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع (Merchant Service Charge) والعمليات التي تتم من خلال مقدمي خدمات المدفوعات والموقع التجارية الإلكترونية وعليهم مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملاءمتها لطبيعة نشاطه وتدريب العاملين في محلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية المطلوب الالتزام بها.

القاعدة رقم (7) : يجب على البنوك وشركات المدفوعات ومصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحس الشهري تضمين الاتفاقية المبرمة مع علائهم التجار عدم أحقيتهم في فرض رسوم إضافية على مبلغ المنتج أو الخدمة في حال استخدم العميل بطاقات الائتمان (Credit Card) وبطاقات مدى البنوكية (Debit and Prepaid Card) ومقومي خدمات المدفوعات عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع والموقع التجاري الإلكترونية لإنفاذ عملية الشراء.

القاعدة رقم (8) : يجب على البنوك وشركات المدفوعات ومصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري إشعار العملاء عند حدوث عمليات مدينة أو دائنة على حساباتهم فور حدوثها عن طريق إرسال رسائل نصية إلى الهاتف المحمول وفقاً للتعليمات ذات العلاقة

القاعدة رقم (9) : يجب على البنوك وشركات المدفوعات تحديد الحد الأعلى لما يلي: التحويل، والسحب اليومي، وعمليات نقاط البيع، والشراء عبر الانترنت، وعمليات السداد. وإشعار العملاء بهذا الحد عند حصولهم على الخدمة، ومراجعةه بشكل سنوي كحد أدنى.

القاعدة رقم (10) : يجب على البنك ومصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري إتاحة رقم هاتف مجاني على مدار الساعة يمكن شرائح العملاء الاتصال به من داخل المملكة عن طريق الهاتف الثابت والمحمول، إضافة إلى رقم هاتف للاتصال من خارج المملكة، على أن يتضمن بحد أدنى، على:

أأ الإبلاغ عن حالات فقدان أو سرقة البطاقات المصرفية أو الطاقات الائتمانية

ب الإبلاغ عن الاحتيال أو العمليات المشبوهة غير النظامية أو عمليات الدخول على بياناتك أو حساباتك

الاعتداء على عمليات البطاقة الائتمانية

القاعدة رقم (11): يجب على البنوك توفير بطاقة صرف آلی جديدة للعميل مجاناً بناءً على طلب مقدم منه عبر قناة موثوقة أو بناءً على طلب شخص مخول نظاماً، ويجب إعادة إصدارها قبل انتهاء فترة الصلاحية بثلاثين يوماً كحد أدنى، إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك، والتأكيد من أن البطاقة تم إصدارها وتسليمها إلى العميل أو إلى الشخص المخول نظاماً مع وضع آلية للتحقق من العميل.

القاعدة رقم (12) : يجب على البنوك التتحقق من تلبيه كافة أجهزة الصرف الآلي ونقط البيع والخدمات الإلكترونية الأخرى لاحتياجات العملاء وتؤدي إلى تسهيل إنجاز التعاملات وفق أحدث السُّبُل، على أن يتم الالتزام بال التالي:

أ. إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصرف الآلي والتحقق من جاهزيتها واستمراريتها في جميع الأوقات.

بـ. استخدام تقنيات حديثة ومتقدمة في مراقبة أداء أجهزة الصرف الآلي عن بعد.

ج. تداول النقد السليم واستبدال التاليف وسحبه من التداول في جميع الأوقات.

القاعدة رقم (13): يجب على البنوك معالجة المطالبات المرتبطة بالعمليات الخاطئة وغير المكتملة بشكل صحيح التي تمت من خلال بطاقات مدى البنكية على جميع الخدمات (الصرف الآلي، نقاط البيع، عمليات التجارة الإلكترونية) خلال يومي عمل من تاريخ العملية.



- القاعدة رقم (14) :** يجب على مصاري بطاقة الائتمان وبطاقات الجسم الشهري الالتزام بالآتي:
- أ. إصدار بطاقة الائتمان أو الجسم الشهري بناءً على طلب مقدم من العميل عبر القنوات الموثقة.
 - ب. إبلاغ العملاء بحد السحب النقدي والرسوم على عمليات السحب من خلال الأجهزة والأنظمة التقنية كأجهزة الصرف الآلي الصرف الآلي لبطاقات الائتمان وبطاقات الجسم الشهري.
 - ج. عدم احتساب الرسوم السنوية لبطاقات الائتمان أو الجسم الشهري إلا بعد تفعيلها من العميل، ولجهة مصدرة البطاقة إلغاء البطاقة في حال عدم تفعيلها خلال 90 يوماً من تاريخ الإصدار.

القسم الخامس: أحكام ختامية

- تتعبر هذه المبادئ والقواعد حداً أدنى لما يجب على المؤسسات المالية القيام به للعناية بالعملاء، ويجب أن تعمل على تطوير إجراءاتها الداخلية بشكلٍ مستمر بما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمالها ومع أفضل المعايير والممارسات المحلية والدولية ذات العلاقة.
- للبنك المركزي متابعة تطبيق هذه المبادئ والقواعد واتخاذ أي إجراءات ضرورية حسب ما يراه مناسباً بما يتم رصده من مخالفات بما في ذلك فرض عقوبات أو غرامات أو طلب تنفيذ إجراءات تصحيحية.
- تسرى جميع أحكام هذه المبادئ والقواعد اعتباراً من تاريخ اعتمادها من صاحب الصلاحية، وتكون نافذة من تاريخه.
- تحل هذه المبادئ والقواعد محل مبادئ حماية العملاء الصادرة من البنك المركزي مسبقاً.
- تلغى هذه المبادئ والقواعد ما يتعارض معها من تعليمات سابقة.