

مشروع مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية

شعبان 1443 هـ / مارس 2022 م



رقم الصفحة	جدول المحتويات
3	نبذة عن المشروع
3	أهداف المشروع
3	الدراسات المقارنة
4	الفئات المُستهدفة من الاستطلاع
4	مدة الاستطلاع
5	مسودة المشروع

نبذة عن المشروع

يأتي تحديث مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية تأكيداً على التزام البنك المركزي السعودي على حماية عملاء المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي والتأكد من حصولهم على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة وحصولهم على الخدمات والمنتجات بكل يسر وسهولة من خلال تطوير السياسات والتعليمات الكفيلة بحماية العملاء.

ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن البنك المركزي مستمر في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات و/أو تحديثها لضمان تعزيز مفهوم حماية العملاء وتحسين تجربة العميل عند التعامل مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي.

تم دمج جميع المبادئ الصادرة عن البنك المركزي (مبادئ حماية عملاء المصارف / مبادئ حماية عملاء شركات التمويل/ مبادئ حماية عملاء شركات التأمين) وإصدار مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية لتشمل كافة المؤسسات المالية المرخص لها من قبل البنك المركزي السعودي، وتشتمل على المبادئ العشرة لحماية العملاء إضافة إلى قواعد سلوكية عامة وخاصة.

أهداف المشروع

يهدف مشروع مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية إلى:

- أ. وضع أحكام حماية عملاء المؤسسات المالية والتأكد من حصولهم على معاملة عادلة.
- ب. حصول عملاء المؤسسات المالية على الخدمات والمنتجات بكل يسر وسهولة وجودة عالية.
- ج. تعزيز ورفع مستوى الشفافية لدى المؤسسات المالية.

الدراسات المقارنة

تم اصدار هذه المبادئ والقواعد لتتوافق مع مبادئ حماية العملاء عالية المستوى الصادرة عن مجموعة العشرين "HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION" إضافة إلى أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال التي تعمل عليها المنظمات الدولية مثل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والمنظمة الدولية لحماية العميل (FinCoNet).

الفئات المُستهدفة من الاستطلاع

- عملاء المؤسسات المالية من أفراد وأشخاص اعتباريين.
- المؤسسات المالية المرخصة من البنك المركزي.
- المختصين في مجال حماية المستهلك.
- الجهات والهيئات الحكومية ذات العلاقة.

مدة الاستطلاع

30 يوم

تبدأ بتاريخ 2022/03/13م.

تنتهي بتاريخ 2022/04/11م.

القسم الأول: المقدمة والتعاريف

المقدمة

بناءً على نظام البنك المركزي السعودي الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم م/36 وتاريخ 1442/04/11 هـ وما تضمنه النظام في مادته الرابعة التي نصت على "يؤدي البنك مهماته وفقاً لأحكام النظام، وما يصدره المجلس من لوائح وسياسات، ووفق أفضل المعايير والممارسات الدولية، وله جميع الصلاحيات اللازمة لتحقيق أهدافه، وله - في سبيل ذلك- ممارسة المهمات والصلاحيات التي منها وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية التي تخضع لإشراف البنك ورقابته وتنظيمه سواء كان ذا صفة طبيعية أو اعتبارية.

وحرصاً من البنك المركزي على ترسيخ مبدأ حماية عملاء المؤسسات المالية ومواكبةً للتعليمات الصادرة دولياً لحماية عملاء المؤسسات المالية "HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION"؛ تم إصدار هذه المبادئ، وذلك لضمان حصول العملاء الذين يتعاملون مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة، وكذلك حصولهم على الخدمات والمنتجات بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

وتحل هذه المبادئ والقواعد محل جميع مبادئ حماية العملاء الصادرة عن البنك المركزي من تاريخ اعتمادها، وتعتبر جزءاً لا يتجزأ من التعليمات الصادرة من البنك المركزي والمنظمة لطبيعة العلاقة بين العملاء والمؤسسات المالية.

التعاريف

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

المملكة العربية السعودية	المملكة
البنك المركزي السعودي	البنك المركزي
المؤسسة المالية الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي طبقاً للأنظمة السارية.	المؤسسة المالية
المؤسسة المالية المرخص لها بمزاولة التمويل	جهة التمويل
البنك المرخص وفقاً لأحكام لنظام مراقبة البنوك.	البنك والمصرف
الشركة المساهمة الحاصلة على ترخيص لممارسة نشاط التمويل.	شركة التمويل
الشركة المساهمة العامة التي تزاوّل التأمين أو إعادة التأمين أو كليهما.	شركة التأمين
شركات خدمات المدفوعات المرخصة من البنك المركزي.	شركات المدفوعات
المؤسسة المالية المرخص لها في المملكة بتقديم خدمة تحويل الأموال.	منفذي الحوالات المالية
منشأة مرخصة من قبل البنك المركزي لمزاولة أعمال الصرافة وفقاً لأحكام القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة.	مركز الصرافة
المؤسسة المالية المرخص لها في المملكة بإصدار بطاقات الائتمان والحسم الشهري.	مصدري بطاقات الائتمان والحسم الشهري
الشخص الاعتباري الذي يقوم لقاء مقابل مادي بتمثيل الشركة، وتسويق وبيع وثائق التأمين، وجميع الاعمال التي يثوم بها عادة لحساب الشركة أو بالنيابة عنها.	وكيل التأمين
شركات المعلومات الائتمانية المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بتلك المعلومات عند طلبها.	شركات المعلومات الائتمانية
تقرير تصدره شركات المعلومات الائتمانية يحتوي على معلومات ائتمانية عن العميل.	السجل الائتماني
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.	تضارب المصالح
الشخص ذو الصفة الطبيعية، أو الاعتبارية (التي يُحدد فئاته البنك المركزي) الموجه له الخدمات والمنتجات أو الحاصل عليها من المؤسسات المالية المرخصة.	العميل
كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابةً أو شفاهة	الشكوى
الوصول إلى نتيجة نهائية بشأن شكوى العميل من خلال اتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى بشكل عادل وفعال خلال المدة المحددة.	معالجة الشكوى
الاستعلام من العميل عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من المؤسسات المالية.	الاستفسار

الطلب	طلب مقدم من العميل للحصول على منتج أو خدمة تُقدم من المؤسسة المالية.
خطاب مخالصة	إفادة رسمية من المؤسسة المالية تؤكد عدم وجود التزامات مالية على العميل تجاه منتج أو خدمة سبق وأن حصل عليها العميل.
الموظفون	الأشخاص المعنيين لتقديم الخدمات والمنتجات المقدمة من المؤسسة المالية، ويشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرة أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد.
الخطأ	كل تصرف يؤدي إلى نتيجة مخالفة للسياسة الموثقة لإجراءات العمل يترتب عليه تبعات مالية و/أو مخالفة الحقوق النظامية أو التنظيمية لعميل واحد أو أكثر.
الإسناد	جهة تتعاقد معها المؤسسة المالية بتقديم خدمة نيابة عنها.
القنوات الموثقة	وسيلة تواصل موثقة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل ورقي أو إلكتروني.
يوم	يوم تقويمي ويشمل إجازة نهاية الأسبوع والعطل الرسمية.
يوم عمل	يوم تقويمي لا يشمل إجازة نهاية الأسبوع والعطل الرسمية.

القسم الثاني: مبادئ حماية العملاء

تُعتبر هذه المبادئ الإطار العام لحماية عملاء المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي والذي يتعين على المؤسسات المالية مراعاته في كافة تعاملاتها مع العملاء، وهي على النحو الآتي:

المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

يجب على المؤسسة المالية التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً 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 التأكد من وضوح وسهولة فهم معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون مُحدثة وواضحة ومختصرة ودقيقة وغير مُضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية، كما يجب أن تشمل إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها المؤسسة المالية والضرائب المترتبة عليها والاستثناءات والغرامات وأنواع المخاطر والمنافع الرئيسية وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها.

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية

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

المبدأ الرابع: سلوكيات وأخلاقيات العمل

يتوجب على المؤسسة المالية العمل بطريقة مهنية عالية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث تُعتبر المؤسسة المالية المسؤول 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 المتوافرة فيها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة عملاءها وقنوات مختلفة 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 الاجراء اللازم حال وقوعها، وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ السادس: حماية خصوصية المعلومات والبيانات

تلتزم المؤسسة المالية بوضع الآليات المناسبة وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة لحماية معلومات وبيانات العملاء المالية و/أو الائتمانية و/أو التأمينية و/أو الشخصية والحفاظ على خصوصيتها على أن تشمل جميع الحقوق الوارد ذكرها

في نظام حماية البيانات الشخصية، ووضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل 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 وفعّالة، ويجب دراسة الشكاوى واتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجتها بشكل عادل وفعّال، وتقديم أفضل الحلول وأنسبها دون تأخير وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ الثامن: المنافسة

يجب أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها 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

على المؤسسة المالية التأكد من التزام الطرف الثالث المُسندة إليه المهام بمتطلبات هذه المبادئ إن وجدت، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، وتتحمل المؤسسة المالية المسؤولية في حال عدم التزام الطرف الثالث المُسندة إليه المهام بالأنظمة واللوائح والتعليمات السارية في أي من العمليات والمهام المُسندة 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، وعلمها التأكد من أن السياسات التي تُساعد في كشف العمليات المُحتملة لتضارب المصالح موجودة ومُطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين المؤسسة المالية وأي طرف آخر فيجب الإفصاح عنها للجهة المسؤولة.

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 المُحدثة عبر القنوات الإلكترونية للمؤسسة المالية.

القاعدة رقم (2): على المؤسسة المالية تقديم المعلومات و/أو المستندات للعملاء بشكل واضح ودقيق، وتجنب التضليل والغش والتدليس.

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

القاعدة رقم (4): دون الإخلال بالقاعدة رقم (8)، يجب على المؤسسة المالية إبلاغ العميل من خلال رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المُعتمد لدى المؤسسة المالية إضافة إلى القنوات الموثقة الأخرى بأي تغيير يطرأ على الشروط والأحكام (إذا كانت الاتفاقية والتعليمات ذات العلاقة تجبز هذا التغيير) قبل بدء سريان ذلك التغيير بمدة لا تقل عن (30) يوم.

القاعدة رقم (5): يجب على المؤسسة المالية تزويد العميل بنموذج الإفصاح الأولي الذي يحتوي على المعلومات المطلوبة للمنتجات والخدمات وتفاصيل احتساب الرسوم والعمولات وكلفة الأجل-إن وجدت- عند إبرام العقد أو الاتفاقية وأخذ إقرار من العميل بقراءتها وفهمها والموافقة على محتواها، ويجب أن يكون الإفصاح بلغة سهلة القراءة.

القاعدة رقم (6): على المؤسسة المالية توحيد حجم الخط المستخدم (حجم 14 كحد أدنى) في العقود وملحقاتها، نماذج الإفصاح الأولية، الشروط والأحكام، الوثائق، الاستثناءات، وأي مستند آخر يتطلب توقيع العميل أو اطلاعه عليه، كما يجب عدم طلب توقيع العميل (أياً كان شكل التوقيع) على أي مستند فارغ أو لم يتم استكمال كامل بياناته، وعلى المؤسسة المالية حماية مستندات وتواقيع العملاء وحفظها.

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

القاعدة رقم (8): يتعين على المؤسسة المالية عدم إجراء أي تغيير بالزيادة في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء ذو الصلة الطبيعية سدادها بعد الحصول على الخدمة أو المنتج وتوقيع العقد أو الاتفاقية أو ما في حكمها، ويستثنى من ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بالطرف الثالث بشرط أن تكون مرتبطة بانتفاع العميل بالأصل الممول، ويلزم إشعار العميل بذلك عند إبرام العقد.

القاعدة رقم (9): يجب على المؤسسة المالية وضع قائمة الرسوم والعمولات (بما في ذلك رسوم الطرف الثالث) في مكان واضح بمبناها وفروعها وإدراجها في مواقعها الإلكترونية.

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

- إرسال رسالة نصية للعميل (فور تقديم الطلب) تحتوي بحد أدنى على: عنوان الطلب، الرقم المرجعي للطلب، التاريخ المتوقع لتنفيذه، الرقم المجاني المخصص للاستفسارات.
- إشعار العميل بقبول الطلب أو رفضه عبر رسالة نصية بحد أقصى (3) أيام عمل، وفي حال الرفض فيجب أن يتضمن الإشعار سبب الرفض بالإضافة إلى آلية الاعتراض على الرفض.
- استثناءً 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 جزئياً.
 - عند رفض المطالبة: سبب الرفض، المستندات الداعمة لقرار الرفض في حال طلبها من العميل.

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

- توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواتها لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه للعمليات، ووضع إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
- توقيع كافة الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.
- المحافظة على سرية بيانات العميل وفقاً لما تقضي به الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

القاعدة رقم (12): يتعين على المؤسسة المالية التأكد من أن كافة القنوات الإلكترونية متوافرة وبشكل آمن، وفي حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة اختراق هذه القنوات و/أو ضعفها الأمني فيجب تعويضهم عن أي خسائر ناتجة، 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.
- ب. 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 والتأكد من جاهزيتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الأوقات، وعلى المؤسسة المالية عدم الاستفادة من أي مبالغ مُعادة قد تنشأ بسبب خطأ أو عطل في وعلمها إعادتها إلى العميل المتضرر دون تأخير، والعملاء الآخرين الذين تعرضوا لنفس الخطأ في غضون (5) أيام عمل ودون انتظار المطالبة بها، ويجب إصلاح الخلل أو العطل وفقاً لمتطلبات استمرارية الأعمال، كما يجب التواصل مع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها من خلال إحدى القنوات 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، إضافةً إلى تدريب موظفي الصفوف الأمامية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء بشكل دوري والعمل على حصولهم على الشهادات المهنية اللازمة للإلمام بمهارات 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 الصفوف الأمامية من خلال الزيارات (الدورية – السرية) للفروع ومركز الاتصال وموظفي التحصيل، بما فيهم موظفي الطرف الثالث للتأكد 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 بتوعية العملاء بشكل مستمر عبر كافة قنواتها، على أن تشمل بحد أدنى: المنتجات والخدمات ومخاطرها، آلية التعامل مع الديون والتعثر، الاحتيال، التعامل مع الشركات أو المؤسسات المالية أو الاستثمارية الغير مرخصة، الادخار، التثقيف والتخطيط المالي.

القاعدة رقم (17): يجب على المؤسسة المالية توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى والاستفسارات والطلبات بحيث تُمكن 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، تطبيقات الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني.

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

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

- 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.
- هـ. معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الوارد مباشرة للمؤسسة المالية وفقاً لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي.
- و. تزويد العميل بنتائج معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار بشكل مفصل والمستندات اللازمة 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 شكواه ورغبته بتصعيدها، يجب تزويده بالآلية 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 شهري إلى أعلى منصب تنفيذي في المؤسسة المالية.

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

- أ. صورة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.
- ب. صورة من الشروط والأحكام المحدثة للمنتج أو الخدمة.
- ج. صورة من عقود الائتمان، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات.
- د. صورة من وثيقة التأمين إن وجدت في التعامل.

القاعدة رقم (22): يتعين على المؤسسة المالية إتاحة رقم هاتف مجاني يمكّن 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): على المؤسسة المالية الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية ومسئولياتها المجتمعية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة وإيجاد الحلول المناسبة لهم قبل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية بحقوقهم.

القاعدة رقم (24): يجب على المؤسسة المالية وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عملائها (الحاليين والمستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناءً على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو اللون أو السن 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 السلوكية الخاصة:

القاعدة رقم (1): يجب على جهة التمويل ألا تتجاوز الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها من العميل ذو الصلة الطبيعية ما يعادل (1%) من مبلغ التمويل أو (5000) خمسة الاف ريال، أيهما أقل، ولا يجوز حسمها إلا بعد توقيع العقد باستثناء رسوم التقييم العقاري فيجوز حسمها بعد حصول العميل على الموافقة الأولية لمنح التمويل العقاري.

القاعدة رقم (2): مع عدم الإخلال بالقاعدة رقم (1)، يجب على جهة التمويل عند منح التمويل العقاري أخذ إقرار من العميل ذو الصلة الطبيعية (قبل البدء في إجراءات التعاقد) يتضمن حقها في عدم استرجاع رسوم التقييم العقاري في حال عدم إتمام إجراءات منح التمويل لسبب يعود إليه، كما يجب إعادة رسوم التقييم العقاري في الحالات التالية:

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

القاعدة رقم (3): يتعين على جهة التمويل إصدار خطاب مخالصة وتزويد العميل به عبر إحدى القنوات الموثقة بعد سداد مستحقات المديونية أو سداد مبلغ التسوية المتفق عليها، ودون الحاجة لتقديم طلب من العميل ما عدا الحالات الصادر بشأنها قرارات قضائية.

القاعدة رقم (4): يجب على جهة التمويل إبلاغ العميل عبر القنوات الموثقة النتائج المترتبة على سجله الائتماني لدى شركات المعلومات الائتمانية في حال الوصول لتسوية بإسقاط جهة التمويل للمبالغ المتبقية التي لم يسدها العميل من إجمالي المديونية.

القاعدة رقم (5): على جهة التمويل تزويد العميل ببناء على طلبه، بكشف حساب المديونية مفصل مجاناً خلال يوم عمل يشمل جميع الرسوم وكلفة الأجل والتكاليف بما في ذلك أي تكاليف إضافية وذلك مرة واحدة في حال حدوث تعثر أو طلب سداد مبكر للتمويل.

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

القاعدة رقم (7): يجب على البنوك والمصارف وشركات خدمات المدفوعات ومصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري تضمين الاتفاقية المبرمة مع عملائهم التجار عدم أحقيتهم في فرض رسوم إضافية على مبلغ المنتج أو الخدمة في حال استخدم العميل بطاقات الائتمان (Credit Card) وبطاقات مدى البنكية (Debit and Prepaid Card) ومقدمي خدمات المدفوعات عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع والمواقع التجارية الإلكترونية لإتمام عملية الشراء.

القاعدة رقم (8): يتعين على البنوك والمصارف وشركات خدمات 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): على البنوك والمصارف وشركات خدمات المدفوعات تحديد الحد الأعلى لما يلي: التحويل، والسحب اليومي، وعمليات نقاط البيع، والشراء عبر الإنترنت، وعمليات السداد. وإشعار العملاء بهذا الحد عند حصولهم على الخدمة، ومراجعتة بشكل سنوي كحد أدنى.

القاعدة رقم (10): يجب على البنوك والمصارف 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:

أ. الإبلاغ عن حالات فقدان أو سرقة البطاقات المصرفية أو البطاقات الائتمانية.

ب. الإبلاغ عن الاحتيال أو العمليات المشبوهة غير النظامية أو عمليات الدخول على بياناتهم أو حساباتهم.

ج. الاعتراض على عمليات البطاقة الائتمانية.

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

القاعدة رقم (12): على البنوك والمصارف التحقق من تلبية كافة أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع والخدمات الإلكترونية الأخرى لاحتياجات العملاء وتؤدي إلى تسهيل إنجاز التعاملات وفق أحدث السبل، على أن يتم الالتزام بالتالي:

- أ. إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصرف الآلي والتحقق من جاهزيتها واستمراريتها في جميع الأوقات.
- ب. استخدام تقنيات حديثة ومتطورة في مراقبة أداء أجهزة الصرف الآلي عن بُعد.
- ج. تداول النقد السليم واستبدال التالف وسحبه من التداول في جميع الأوقات.

القاعدة رقم (13): يجب على البنوك والمصارف 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): يتعين على مصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري الالتزام بالآتي:

- أ. إصدار بطاقة الائتمان أو الحسم 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 الحسم الشهري.
- ج. عدم احتساب الرسوم السنوية لبطاقات الائتمان أو الحسم الشهري إلا بعد تفعيلها من العميل، وللجهة مصدرة البطاقة إلغاء البطاقة في حال عدم تفعيلها خلال 90 يوماً من تاريخ الإصدار.

القاعدة رقم (15): يجب على منفذي الحوالات المالية الالتزام بالتالي:

- أ. للحوالات المالية التي تتم داخل المملكة، يجب على الجهة مستقبلة الحوالة مطابقة اسم المستفيد مع رقم (الأيان)، وإعادة مبلغ الحوالة إلى الجهة المصدرة في حال وجود اختلاف بينهما، وفي حال كانت الحوالة من جهة اعتبارية يجب مطابقة رقم "المعرف" (رقم هوية، سجل تجاري، معرف حكومي) عوضاً عن اسم المستفيد.
- ب. التحقق من جميع بيانات العميل المسجلة في نموذج التحويل.
- ج. إشعار العميل قبل موافقته على تنفيذ عملية التحويل بالتاريخ المتوقع لوصول مبلغ الحوالة للمُحوّل له، ومبلغ الرسوم والعمولات، بما في ذلك الرسوم التي يتم فرضها من الطرف الثالث (إن وجد) وتفصيلها، وصافي المبلغ الذي سيتم استلامه من المُحوّل له.
- د. إبلاغ العميل فوراً عند إعادة مبلغ الحوالة، وإيداع المبلغ المحوّل كاملاً والرسوم المتعلقة بعملية التحويل في حساب العميل فور استلامه في حال كان إعادة مبلغ الحوالة بسبب خارج عن إرادة العميل، وفي حال عدم وجود حساب لدى العميل يُصرف له المبلغ نقداً أو يُحرر له شيك مُصدق بنفس المبلغ خلال يومي عمل.
- هـ. الحصول على إقرار من العميل عند طلبه إلغاء الحوالة الدولية يتضمن المبالغ التي سيتم خصمها من مبلغ الحوالة نتيجة الإلغاء.

القسم الخامس: أحكام ختامية

- تعتبر هذه التعليمات حداً أدنى لما يجب على المؤسسات المالية القيام به للعناية بالعملاء، ويجب أن تعمل على تطوير إجراءاتها الداخلية بشكل مستمر بما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمالها ومع أفضل المعايير والممارسات المحلية والدولية ذات العلاقة.
- تُحدَّث وتُعدل هذه التعليمات بشكلٍ فوري من خلال النسخة المنشورة على موقع البنك المركزي الإلكتروني.
- للبنك المركزي متابعة تطبيق هذه التعليمات 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.
- تسري جميع أحكام هذه التعليمات اعتباراً من تاريخ اعتمادها من صاحب الصلاحية، وتكون نافذة من تاريخه.
- تلغي هذه المبادئ والقواعد جميع مبادئ حماية العملاء الصادرة من البنك المركزي سابقاً.

P.O. Box 2992 Riyadh 11169,
Kingdom of Saudi Arabia
Tel.: +966 11 463 3000
www.sama.gov.sa