مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية

١٤٤٤هـ/٢٠٢٢م

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank

جدول المحتويات	رقم الصفحة
القسم الأول: المقدمة والغرض والتعاريف	٣ – ٥
القسم الثاني: مبادئ حماية العملاء	٦ – ٧
القسم الثالث: القواعد السلوكية العامة	٨ – ١٢
القسم الرابع: القواعد السلوكية الخاصة	١٣ – ١٥
القسم الخامس: أحكام ختامية	١٦

المقدمة

يعد 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 ١٤٤٢/٠٤/١١هـ 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 اللازمة لتحقيق أهدافه، وله – في سبيل ذلك- ممارسة المهمات والصلاحيات والاختصاصات الآتية: ٩- وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية". بالإضافة إلى نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي م/٥ وتاريخ ١٣٨٦/٢/٢٢هـ وتعديلاته، ,والذي أعطى البنك المركزي الصلاحية 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 ١٤٢٤/٦/٢هـ 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 ١٤٣٣/٨/١٣هـ وتعديلاته ولائحته الضوابط اللازمة لحماية التعاملات وعدالتها و كذلك حقوق المستهلكين، علاوةً على ما جاء في نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي م/٣٧ وتاريخ ١٤٢٩/٧/٥هـ ولائحته والتي نظمت حقوق المستهلك في قطاع المعلومات الائتمانية ، وأخيراً نظام المدفوعات وخدماتها الصادر بالمرسوم الملكي م/٢٦ وتاريخ ١٤٤٣/٣/٢٢هـ والذي من أهدافه تعزيز حماية حقوق الاطراف الذي تعاملون مع نظم المدفوعات ومقدمي خدمات المدفوعات.

الغرض

١- ترسيخ مبدأ حماية عملاء المؤسسات المالية ومواكبةً للتعليمات الصادرة دولياً لحماية عملاء المؤسسات المالية "HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION"

٢- ضمان حصول العملاء الذين يتعاملون مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة.

٣- حصول العملاء على الخدمات والمنتجات بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

التعاريف

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

المملكة	المملكة العربية السعودية.
البنك المركزي	البنك المركزي السعودي.
المؤسسة المالية	الجهة الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي طبقاً للأنظمة السارية.
البنك	أي شخص طبيعي أو اعتباري يزاول في المملكة أي عمل من الأعمال المصرفية بصفة أساسية المرخص له وفقاً لأحكام لنظام مراقبة البنوك.
شركة التمويل	الشركة المساهمة الحاصلة على ترخيص لممارسة نشاط التمويل وفقًا 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.
منفذي الحوالات المالية	المؤسسة المالية التي تقديم خدمة تحويل الأموال وفق ترخيصها الصادر عن البنك المركزي.
مصدري بطاقات الائتمان والحسم الشهري	المؤسسة المالية المرخص لها في المملكة بإصدار بطاقات الائتمان والحسم الشهري.
شركات المعلومات الائتمانية	الشركات المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بتلك المعلومات عند طلبها وفقاً لنظام المعلومات الائتمانية.
السجل الائتماني	تقرير تصدره شركات المعلومات الائتمانية يحتوي على معلومات ائتمانية 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 الموجه 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، كتابةً أو شفاهه
معالجة الشكوى	وصول المؤسسة المالية إلى نتيجة نهائية بشأن شكوى العميل من خلال اتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى بشكل عادل وفعّال خلال المدة الزمنية المُحددة.
الاستفسار	استعلام العميل عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من المؤسسات المالية.

الطلب	طلب مقدم من العميل للحصول على منتج أو خدمة تُقدم 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 عليها العميل.
الموظفين	الأشخاص المعنيين بتقديم الخدمات والمنتجات المقدمة من المؤسسة المالية، ويشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرة أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد.
الخطأ	كل تصرف ينتج عنه مخالفة للسياسة الموثقة لإجراءات العمل يترتب عليه تبعات مالية و /أو مخالفة الحقوق النظامية أو التنظيمية لعميل واحد أو أكثر.
الإسناد	ترتيب يتم مع طرف ثالث تتعاقد معه المؤسسة المالية لتقديم 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.
الطرف الثالث	كيان مُسند إليه نشاط لتأديته نيابة عن المؤسسة المالية.

القسم الثاني: مبادئ حماية العملاء

تُعتبر هذه المبادئ الإطار العام لحماية عملاء المؤسسات المالية والذي يجب على المؤسسات المالية مراعاتها 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 المُقدمة للعملاء، بحيث تكون مُحدثة وواضحة ومُختصرة ودقيقة وغير مُضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسة، 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 وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافةً إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المؤسسة المالية.

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

يتوّجب على المؤسسة المالية العمل بطريقة مهنية عالية بما ينعكس على مصلحة العملاء وعلى 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 المتواجدة بها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة عملاءها والقنوات الموثقة 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 والسياسات السارية 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 الشكوى واتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجتها بشكل عادل وفعّال، وتقديم أفضل الحلول وأنسبها 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 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

عند القيام بالإسناد لأي من الخدمات التي تتضمن تعامل مع العملاء، على المؤسسة المالية التأكد من التزام الطرف الثالث بمتطلبات هذه المبادئ والقواعد -حيثما انطبقت-، 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 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 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 المسئولة.

القسم الثالث: القواعد السلوكية العامة:

القاعدة رقم (١): 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 (٢): يجب على المؤسسة المالية تقديم المعلومات و/أو المستندات للعملاء بشكل واضح ودقيق، وتجنب التضليل والغش والتدليس.

القاعدة رقم (٣): يجب على المؤسسة المالية إدراج كافة الشروط والأحكام في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة، على أن تتضمن البيانات التحذيرية المخاطر المُحتملة عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف المُتفق عليه. كما يجب صياغة كافة الشروط والأحكام باللغة العربية بشكل مبسّط وواضح وغير مضلل، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية عند طلب العميل ذلك.

القاعدة رقم (٤): دون الإخلال بالقاعدة رقم (٨) من هذا القسم، 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 تجيز هذا التغيير) قبل بدء سريان ذلك التغيير بمدة لا تقل عن (٣٠) يوم، كما يجب أن تُتيح المؤسسة المالية إمكانية الاعتراض في حال عدم موافقة العميل بعد استلام الإشعار عن طريق إحدى القنوات الموثقة.

القاعدة رقم (٥): يجب على المؤسسة المالية تزويد العميل بنموذج الإفصاح الأولي الذي يحتوي على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات وتفاصيل احتساب الرسوم والعمولات وكلفة 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 وواضحة وبطريقة مبسطة.

القاعدة رقم (٦): 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 (أياً كان شكل التوقيع) على أي مستند فارغ أو لم يتم استكمال كامل بياناته، وعلى المؤسسة المالية حماية مستندات وتواقيع العملاء وحفظها.

القاعدة رقم (٧): 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 والاحكام، جدول الرسوم والعمولات.

القاعدة رقم (٨): يجب على المؤسسة المالية عدم إجراء أي تغيير بالزيادة في الرسوم والعمولات التي يتعيّن على العملاء سدادها بعد الحصول على الخدمة أو المنتج وتوقيع العقد أو الاتفاقية أو ما في حكمها، ويستثنى من ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بطرف أخر بشرط أن تكون مرتبطة بانتفاع العميل بالأصل الممول، ويلزم إشعار العميل بذلك عند ابرام العقد.

القاعدة رقم (٩): يجب على المؤسسة المالية وضع قائمة الرسوم والعمولات (بما في ذلك رسوم الطرف الاخر) في مكان واضح بمبناها وفروعها وإدراجها في مواقعها الإلكترونية.

القاعدة رقم (١٠): يجب على المؤسسة المالية عند تقدم 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 لتنفيذه، الرقم المجاني المخصص للاستفسارات.

ب. إشعار العميل بقبول الطلب أو رفضه عبر رسالة نصية بحد أقصى (٣) أيام عمل، وفي حال الرفض فيجب أن يتضمن الإشعار سبب الرفض بالإضافة إلى آلية الاعتراض على الرفض.

ج. استثناءً من الفقرة (ب)، يتم الإشعار للمطالبات التأمينية كتابياً وتُحدد فترته وفقاً للمُدد 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 (١١): 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:

أ. 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.

ب. 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 واقتصاره على الأشخاص المخولين

فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

ج. المُحافظة على سرية بيانات العميل وفقاً لما تقضي به الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

القاعدة رقم (١٢): يجب 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 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.

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 (١٣): 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 فني وعليها إعادتها إلى العميل المُتضرر دون تأخير، والعملاء الآخرين الذين تعرضوا لنفس الخطأ في غضون (٥) أيام عمل ودون انتظار المُطالبة 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 المُتاحة.

القاعدة رقم (١٤): يجب على المؤسسة المالية ضمان أداء مهام جميع الموظفين بكفاءة وفعالية واتباع السلوكيات والأخلاقيات بمهنية عالية تجاه العملاء الحاليين أو العملاء المُحتملين 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 (١٥): 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 العُليا لمراقبة أداء الموظفين.

القاعدة رقم (١٦): 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، عمليات الاحتيال، التعامل مع الشركات

أو المؤسسات المالية أو الاستثمارية الغير مرخصة، الادخار، التثقيف والتخطيط المالي.

القاعدة رقم (١٧): يجب على المؤسسة المالية توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى والاستفسارات والطلبات بحيث تُمكّن العملاء من تقديم الشكاوى حسب ما يفضّلونه بكل يسر وسُهولة وفي الأوقات المُناسبة 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 (١٨): يجب على المؤسسة المالية وضع آلية معالجة الشكاوى في مكان واضح بمبنى المؤسسة المالية وفروعها كافة وموقعها الإلكتروني وتطبيقات الهواتف الذكية.

القاعدة رقم (١٩): يجب أن تتضمن آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات الآتي:

أ. إجراءات تقديم الشكوى و/أو الاستفسار.

ب. توثيق استلام الشكوى و/أو الاستفسار وتزويد العميل برقم مرجع رئيس وبالمدة المحددة للمعالجة عبر رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المُعتمد 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 الشكوى و/أو الاستفسار.

د. توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع العميل والاحتفاظ بسجلاتها بحد أدنى خمس سنوات.

هـ. معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الوارد مباشرة للمؤسسة المالية وفقاً لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي.

و. تزويد العميل بنتائج معالجة الشكوى و/أو الاستفسار بشكل مفصّل وبالمستندات 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 المُتبعة للتصعيد لمستوى أعلى داخل المؤسسة المالية أو توجيهه إلى الجهة المُختصة بحسب ما يفضله.

القاعدة رقم (٢٠): 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 (٢١): يجب أن توفر المؤسسة المالية خلال (٥) أيام عمل المستندات التالية بناءً 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 والكفالات.

د. نسخة من وثيقة التأمين إن وجدت في التعامل.

القاعدة رقم (٢٢): يجب على المؤسسة المالية إتاحة رقم هاتف مجاني يمكّن 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 (٢٣): يجب 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 بحقهم.

القاعدة رقم (٢٤): 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 السنّ أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى وذلك في مختلف التعاملات.

القاعدة رقم (٢٥): يجب على المؤسسة المالية نشر مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية على موقعها الإلكتروني وفي مكان واضح للعميل .

القاعدة رقم (٢٦): 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 (١): يجب على البنك أو شركة التمويل ألا تتجاوز الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها من العميل ما يعادل (١%) من مبلغ التمويل أو (٥٠٠٠) 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 (٢): مع عدم الإخلال بالقاعدة رقم (١) من هذا القسم، يجب على البنك أو شركة التمويل عند منح التمويل العقاري أخذ إقرار من العميل (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 (٣): يجب على البنك وشركة التمويل إصدار خطاب مُخالصة وتزويد العميل به عبر إحدى القنوات الموثقة مباشرة بعد سداد مستحقات المديونية أو سداد مبلغ التسوية المُتفق عليه، ودون الحاجة لتقديم طلب من العميل ما عدا الحالات الصادر بشأنها قرارات قضائية.

القاعدة رقم (٤): يجب على البنك أو شركة التمويل إبلاغ العميل عبر القنوات الموثقة النتائج المُترتبة على سجله الائتماني لدى شركات المعلومات الائتمانية في حال الوصول لتسوية بإسقاط البنك أو شركة التمويل للمبالغ المُتبقية التي لم يُسددها العميل من إجمالي المديونية.

القاعدة رقم (٥): يجب على البنك أو شركة التمويل تزويد العميل بناء على طلبه، بكشف حساب المديونية مفصل مجاناً خلال يوم عمل يشمل جميع الرسوم وكلفة الأجل والتكاليف بما في ذلك أي تكاليف إضافية وذلك لمرة واحدة في حال حدوث تعثر أو طلب سداد مبكر للتمويل.

القاعدة رقم (٦): يجب على البنوك وشركات 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 وعليهم 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 (٧): يجب على البنوك وشركات 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 (٨): 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 (٩): 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، ومراجعته بشكل سنوي كحد أدنى.

القاعدة رقم (١٠): يجب على البنوك ومصدري بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري إتاحة رقم هاتف مجاني على مدار الساعة يمكّن 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 (١١): يجب على البنوك توفير بطاقة صرف آلي جديدة للعميل مجاناً بناءً على طلب مقدم منه عبر قناة موثوقة أو بناء 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 (١٢): يجب على البنوك التحقق من تلبية كافة أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع والخدمات الإلكترونية الأخرى لاحتياجات العملاء وتؤدي إلى تسهيل إنجاز التعاملات وفق أحدث السُبل، 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 مُراقبة أداء أجهزة الصرف الآلي عن بُعد.

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

القاعدة رقم (١٣): يجب على البنوك معالجة المطالبات المُرتبطة 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 (١٤): يجب 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 ٩٠ يوماً من تاريخ الإصدار.

القسم الخامس: أحكام ختامية

- تعتبر هذه المبادئ والقواعد حداً أدنى لما يجب على المؤسسات المالية القيام به للعناية بالعملاء، ويجب أن تعمل على تطوير إجراءاتها الداخلية بشكل مُستمر 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.
- تسري جميع أحكام هذه المبادئ والقواعد اعتباراً من تاريخ اعتمادها من صاحب الصلاحية، وتكون نافذه من تاريخه.
- تحل هذه المبادئ والقواعد محل مبادئ حماية العملاء الصادرة من البنك المركزي مسبقاً.
- تلغي هذه المبادئ والقواعد ما يتعارض معها من تعليمات سابقة.