



البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank



بنك فيجن

مبادئ و قواعد حماية عملاء المؤسسات المالية

2022 / 1444

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/36 وتاريخ 11/04/1442هـ وتعديلاته وما تضمنته المادة (الرابعة) منه والتي نصت على أنه "يؤدي البنك مهماته وفق الأحكام 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: 9- وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية." بالإضافة إلى نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي م/5 وتاريخ 22/2/1386هـ 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/32 وتاريخ 2/6/1424هـ وتعديلاته بشأن اختصاصات البنك المركزي وذلك وضع القواعد والضوابط التي تكفل حقوق المستفيدين، كما تضمن نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/51 وتاريخ 13/8/1433هـ وتعديلاته ولأئحته الضوابط اللازمة لحماية التعاملات وعدالتها وكذلك حقوق المستهلكين، علاوة على ما جاء في نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي م/37 وتاريخ 5/7/1429هـ ولأئحته والتي نظمت حقوق المستهلك في قطاع المعلومات الائتمانية، وأخيراً نظام المدفوعات وخدماتها الصادر بالمرسوم الملكي م/26 وتاريخ 22/3/1443هـ والذي من أهدافه تعزيز حماية حقوق الأطراف الذي تعاملون مع نظم المدفوعات ومقدمي خدمات المدفوعات.

الغرض

- 1- ترسيخ مبدأ حماية عملاء المؤسسات المالية ومواكبة للتعليمات الصادرة دولياً لحماية عملاء المؤسسات المالية "HIGH"
- 2- ضمان حصول العملاء الذين يتعاملون مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة.
- 3- حصول العملاء على الخدمات والمنتجات بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

"LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION"

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

المملكة العربية السعودية.	المملكة
البنك المركزي السعودي.	البنك المركزي
الجهة الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي طبقاً للأنظمة السارية.	المؤسسة المالية
أي شخص طبيعي أو اعتباري يزاول في المملكة أي عمل من الأعمال المصرفية بصفة أساسية المرخص له وفقاً لأحكام لنظام مراقبة البنوك.	البنك
الشركة المساهمة الحاصلة على ترخيص لممارسة نشاط التمويل وفقاً لنظام مراقبة شركات التمويل.	شركة التمويل
الشركة المساهمة التي تزاوّل التأمين أو إعادة التأمين أو كليهما وفقاً لنظام مراقبة شركات التأمين.	شركة التأمين
شركات خدمات المدفوعات المرخصة من البنك المركزي وفقاً للنظام المدفوعات وخدماتها.	شركات المدفوعات
المؤسسة المالية التي تقديم خدمة تحويل الأموال وفقاً لترخيصها الصادر عن البنك المركزي.	منفذي الحوالات المالية
المؤسسة المالية المرخص لها في المملكة بإصدار بطاقات الائتمان والحسم الشهري.	مصدري بطاقات الائتمان والحسم الشهري
الشركات المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بتلك المعلومات عند طلبها وفقاً لنظام المعلومات الائتمانية.	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 للمصالح خاصة بها أو بأحد منسوبيها والتي تخل بالعدل والانصاف والزاهة والمسؤولية تجاه العملاء.	تضارب المصالح
الشخص ذو الصلة الطبيعية 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

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، 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 محدودى 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 ومُختصرة 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، 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

يتوجب على المؤسسة المالية العمل بطريقة مهنية عالية بما ينعكس على مصلحة العملاء وعلى امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر 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، وفق الأنظمة 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 الواردة ذكرها في نظام حماية البيانات الشخصية، ووضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات.

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

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 المُحتملة عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف المُتفق عليه.

كما يجب صياغة كافة الشروط والأحكام باللغة العربية بشكل مبسط وواضح وغير مضلل، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية 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 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 (30) يوم، كما يجب أن تُتيح المؤسسة المالية إمكانية الاعتراض في حال عدم موافقة العميل بعد استلام الإشعار عن طريق إحدى القنوات الموثقة.

القاعدة رقم (5): 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 (6): يجب على المؤسسة المالية توحيد حجم الخط المستخدم (حجم 14 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 (أي كان شكل التوقيع) على أي مستند فارغ أو لم يتم استكمال كامل بياناته، وعلى المؤسسة المالية حماية مستندات وتوقيعات 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.

- 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 المركزى.
- و. تزويد العميل بنتائج معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار بشكل مفضل 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 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 والكفالات.
- 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 ومسئولياتها

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 عملائها (الحاليين والمستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناء 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.

مدى البنكية (Debit and Prepaid Card) ومقدمي خدمات المدفوعات عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع والمواقع التجارية الإلكترونية لإتمام عملية الشراء.

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

القاعدة رقم (9): يجب على البنوك وشركات 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، ومراجعتهم بشكل سنوي كحد أدنى.

القاعدة رقم (10): يجب على البنوك 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 توفير بطاقة صرف آلي 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 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): يجب على البنوك 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 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 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 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 يومًا 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 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.
- تسري 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.
- تلغي هذه المبادئ والقواعد ما يتعارض معها من تعليمات سابقة.