



كتيب

مبادئ حماية حقوق عملاء
شركة تمويل الاولى

الفهرس

4	التعريف بالشركة
5	القسم الأول: المقدمة والغرض والتعاريف
6	التعاريف
8	القسم الثاني: مبادئ حماية العملاء
10	القسم الثالث: القواعد السلوكية العامة
16	القسم الرابع: القواعد السلوكية الخاصة
16	قنوات التواصل مع شركة تمويل الاولى

التعريف بالشركة

بدأت شركة تمويل الأولى نشاطها عام 2006 كفرع لشركة الكفاح التجارية أحد شركات مجموعة الكفاح القابضة التي تأسست عام 1987 ساهمت منذ ذلك الوقت في تقديم الحلول التمويلية المبتكرة والمتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في مجال تمويل الأجهزة المنزلية والكهربائية، السيارات والمعدات، معتمدة في ذلك على شراكة استراتيجية مع باقي شركات المجموعة. وكذلك عدد كبير من الشركاء الإستراتيجيين والموردين المحليين

الخدمات / التسهيلات المقدمة .

- **تمويل مبيعات الأفراد:** التمويل التأجيري والتمويل الشخصي (التورق).
- **تمويل مبيعات شركات:** تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتمويل التأجيري للمعدات الثقيلة.

فروع الشركة:-

1. الدمام: دي النور - طريق الملك سعود.
2. الخبر: الكفاح بلازا - طريق الملك فيصل.
3. الاحساء: المبرز - طريق الظهران.
4. الرياض: طريق ذريص.
5. جدة: طريق المدينة.
6. خميس مشيط: طريق الملك فهد.

القسم الأول: المقدمة والغرض والتعريف

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 36/م وتاريخ 1442/04/11هـ وتعديلاته وما تضمنته المادة (الرابعة) منه والتي نصت على أنه "يؤدي البنك مهامه 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 المهام والصلاحيات والاختصاصات الآتية: 9- وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية"، بالإضافة إلى نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم 5/م 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 32/م 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 51/م وتاريخ 13/08/1433هـ وتعديلاته ولائحته الضوابط الازمة لحماية التعاملات وعدالتها وكذلك حقوق المستهلكين، علامة على ما جاء في نظام المعلومات الأئتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم 37/م وتاريخ 05/07/1429هـ ولائحته والتي نظمت حقوق المستهلك في قطاع المعلومات الأئتمانية وأخيراً نظام المدفوعات وخدماتها الصادر بالمرسوم الملكي رقم 26/م وتاريخ 22/03/1443هـ والذي من أهدافه تعزيز حماية حقوق الاطراف الذي تعاملون مع نظم المدفوعات ومقدمي خدمات المدفوعات.

الغرض

1. ترسیخ مبدأ حماية عملاء المؤسسات المالية ومواكبة للتعليمات الصادرة دولياً لحماية عملاء المؤسسات المالية
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.

التعاريف

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

المملكة العربية السعودية	المملكة
البنك المركزي السعودي.	البنك المركزي
الجهة الخاضعة لشراف ورقابة البنك المركزي طبقاً لأنظمة السارية.	المؤسسة المالية
أي شخص طبيعي أو اعتباري يزاول في المملكة أي عمل من الأعمال المصرافية بصفة أساسية المرخص له وفقاً لأحكام لنظام مراقبة البنوك.	البنك
الشركة المساهمة الحاملة على ترخيص لممارسة نشاط التمويل وفقاً لنظام مراقبة شركات	شركة التمويل
الشركة المساهمة التي تزاول التأمين أو إعادة التأمين أو كليهما وفقاً لنظام مراقبة شركات التأمين.	شركة التأمين
الشركات المرخص لها بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويذ 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 لمصالح خاصة بها أو بأحد منسوبيها والتي تخل بالعدل والانصاف والنزاهة والمسؤولية تجاه العملاء.	تضارب المصالح
الشخص ذو الصفة الطبيعية الموجه له الخدمات والمنتجات أو الحال علىها من المؤسسات المالية المرخصة.	العميل
كل تعبر عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان عذر أو غير عذر، كتابة أو شفاهة	الشكوى
وصول المؤسسة المالية إلى نتيجة نهائية بشأن شكوى العميل من خلال اتباع التدابير والإجراءات الازمة لمعالجة الشكوى بشكل عادل وفعال خلال المدة الزمنية المحددة.	معالجة الشكوى
استعلام العميل عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من المؤسسات المالية.	الاستفاسار

التعاريف

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

طلب مقدم من العميل للحصول على منتج أو خدمة تقدم من المؤسسة المالية.	الطلب
إفادة رسمية تصدر عن المؤسسة المالية تؤكّد فيها على عدم وجود التزامات مالية على العميل تجاه منتج أو خدمة سبق وأن حصل عليها العميل.	خطاب المخالصة
الأشخاص المعنيين بتقديم الخدمات والمنتجات المقدمة من المؤسسة المالية، ويشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرةً أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد.	الموظفين
كل تصرف ينبع عنه مخالفة للسياسة المؤثقة لإجراءات العمل يتربّع عليه تبعات مالية و/أو مخالفة الحقوق النظامية او التنظيمية لعميل واحد او أكثر.	الخطأ
ترتيب يتم مع طرف ثالث تتعاقد معه المؤسسة المالية لتقديم خدمة نيابة عنها.	الإسناد
وسيلة تواصل مؤثقة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل ورقي أو إلكتروني.	القنوات المؤثقة
يوم تقويمي ويشمل إجازة نهاية الأسبوع والعطل الرسمية.	يوم
يوم تقويمي لا يشمل إجازة نهاية الأسبوع والعطل الرسمية.	يوم عمل
كيان مسند إليه نشاط تأديته نيابة عن المؤسسة المالية.	الطرف الثالث

القسم الثاني: مبادئ حماية العملاء

تعتبر هذه المبادئ الإطار العام لحماية عملاء المؤسسات المالية والذي يجب على تمويل الأولى مراعاتها في كافة تعاملاتها مع العملاء. وهي على النحو الآتي

المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

يجب على تمويل الأولى التعامل بعدل وأمانه وأنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة تمويل الأولى، كما يجب بذل العناية والاهتمام الخاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة من الجنسين.

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

على تمويل الأولى التأكد من وضوح وسهولة فهم معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون محددة وواضحة ومختصرة ودقيقة وغير مفترة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزانها الرئيسية، كما يجب أن تشمل إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي تقاضاها تمويل الأولى والفرائض المتربعة عليها والاستثناءات والغرامات وأنواع المخاطر والمنافع الرئيسية وأالية إنها العلاقة وما يتربّع عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المؤسسة المالية.

المبدأ الثالث: الشفافية والتوعية

يتبع على تمويل الأولى 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 تمويل الأولى العمل بطريقة مهنية عالية بما يعكس على مصلحة العملاء وعلى امتداد العلاقة بينهما حيث تعتبر تمويل الأولى المسؤول الأول عن حماية مصالح العملاء. كما يجب على تمويل الأولى توفير الموارد البشرية الازمة لتحقيق ما سبق وتنفيذ أعمالها وخدمة عملاءها في كافة مناطق المملكة المتواجدة بها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة عملاءها والقنوات المؤثرة للتواصل معهم.

المبدأ الخامس: الحماية ضد عمليات الاحتيال وسوء الاستخدام

يجب على تمويل الأولى حماية أصول عملاءها من الاحتيال ووضع أنظمة تقنية ورقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاخلاص أو إساءة الاستخدام واكتشافها واتخاذ الاجراء اللازم حال وقوعها، وفقاً لأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ السادس: حماية خصوصية المعلومات والبيانات

تلتزم تمويل الاولى بوضع الاليات المناسبة وفقاً لأنظمة والتعليمات والسياسات السارية ذات العلاقة لحماية معلومات وبيانات العملاء المالية وأو الائتمانية وأو التأمينية وأو الشخصية والحفاظ على خصوصيتها على أن تشمل جميع الحقوق الوراد 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 تمويل الاولى 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 وانسحها دون تأخير وفقاً لأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ الثامن: المنافسة

يجب على تمويل الاولى أن تتيح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها بسهولة ووضوح، وعلى تمويل الاولى تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعars 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 تمويل الاولى التأكد من التزام الطرف الثالث بمتطلب هذه المبادئ والقواعد -حيثما انتطبقت-. وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، وتحمل تمويل الاولى المسؤولية 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 تمويل الاولى سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليها التأكيد من أن السياسات التي تساعده في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين تمويل الاولى وأي طرف آخر فيجب الإفصاح عنها للجهة المسئولة.

القسم الثالث: القواعد السلوكية العامة

القاعدة رقم (1):

يجب على تمويل الاولى تشجيع العملاء على قراءة العقود وملحقاتها ونموذج الإفصاح الأولي والشروط والأحكام والوثائق وأي مستند آخر يتطلب موافقة العميل أو توقيعه، والتحقق من اطلاعهم وإدراكيهم لما جاء فيها، بالإضافة إلى توفير الشروط والأحكام المحدثة عبر القنوات الإلكترونية للشركة.

القاعدة رقم (2):

يجب على تمويل الاولى تقديم المعلومات وأو المستندات للعملاء بشكل واضح ودقيق، وتجنب التفصيل والغش والتلبيس.

القاعدة رقم (3):

يجب على تمويل الاولى 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 مبسط وواضح وغير مضل، مع توفير نسخة باللغة الانجليزية عند طلب العميل ذلك.

القاعدة رقم (4):

دون الإخلال بالقاعدة رقم (8) من هذا القسم، يجب على تمويل الاولى إبلاغ العميل من خلال رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المعتمد لدى تمويل الاولى إضافة إلى القنوات المؤثقة 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 تتيح تمويل الاولى إمكانية الاعتراض في حال عدم موافقة العميل بعد استلام الإشعار عن طريق أحدى القنوات المؤثقة.

القاعدة رقم (5):

يجب على تمويل الاولى تزويد العميل بنموذج الإفصاح الاولى الذي يحتوي على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات وتفاصيل احتساب الرسوم والعمولات وكلفة الاجل -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 تمويل الاولى توحيد حجم الخط المستخدم (حجم 14 كحد أدنى) وأن يكون واضح ومقرئ في العقود وملحقاتها، التي من بينها نماذج الإفصاح الأولية، والشروط، والأحكام، والوثائق، والاشتباكات، 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 تمويل الاولى حماية مستندات وتوقيع العملاء وحفظها.

القاعدة رقم (7):

يجب على تمويل الاولى تزويد العميل بنسخة ورقية أو الكترونية -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 (8):

يجب على تمويل الاولى عدم إجراء أي تغيير بالزيادة في الرسوم والعمولات التي يتبعين على العملاء سدادها بعد الحصول على الخدمة أو المنتج وتوقيع العقد أو الاتفاقية أو ما في حكمها، ويستثنى من ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بطرف اخر بشرط أن تكون مرتبطة بارتفاع العميل بالأصل الممول، ويلزم إشعار العميل بذلك عند ابرام العقد.

القاعدة رقم (9):

يجب على تمويل الاولى وضع قائمة الرسوم والعمولات (بما في ذلك رسوم الطرف الآخر) في مكان واضح بمبنها وفروعها وإدراجها في موقعها الالكتروني.

القاعدة رقم (10):

يجب على تمويل الاولى 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 لتنفيذها، الرقم المجاني المخصص للاستفسارات.

ب. 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.

ج. استثناءً من الفقرة (ب)، يتم الإشعار للمطالبات التأمينية كتابياً وتحدد مفترته 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 والحفظ على سريتها على شركة تمويل الاولى، سواء المعلومات والبيانات المحفوظة لديها أو لدى طرف ثالث، ويجب على تمويل الاولى الالتزام بالتالي:

أ. توفير بيئه آمنه وسريه في كافة قنواتها لضمان الحفاظ على سريه بيانات العميل عند تنفيذه للعمليات، ووضع إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.

ب. توجيع 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 المذولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

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

القاعدة رقم (12):

يجب على تمويل الاولى التأكد من أن كافة القنوات الالكترونية متوامرة وبشكل آمن، وفي حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة اختراق هذه القنوات وأو 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 الالكترونية، واتخاذ الإجراءات الالزمة للحد من عمليات الاختيال الالكتروني.

ب. تضمين الغرض الذي تم آجله 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 تمويل الاولى التتحقق من استمرارية عمل أنظمتها وخدماتها والتأكد من جاهزيتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الأوقات، و على تمويل الاولى عدم الاستفادة من أي مبالغ معادلة قد تنشأ بسبب خطأ أو عطل فني وعليها إعادةتها 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 المؤثقة، وإعلان ذلك من خلال جميع القنوات المتاحة.

القاعدة رقم (14):

يجب على تمويل الاولى 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 الصنوف الأمامية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء بشكل دوري والعمل على حصولهم على الشهادات المهنية الازمة للإلمام بمهارات التعامل مع العملاء وبالم المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وبالتعليمات ذات العلاقة الصادرة من البنك المركزي.

القاعدة رقم (15):

دون إخلال بالتعليمات ذات العلاقة، يجب على تمويل الاولى متابعة أداء موظفي الصنوف والأمامية 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 الشركة، على أن ترفع تقارير نصف سنوية إلى الإدارة العليا لمراقبة أداء الموظفين.

القاعدة رقم (16):

يجب على تمويل الاولى الالتزام بتوعية العملاء بشكل مستمر عبر كافة قنواتها، على أن تشمل بحد أدنى: المنتجات والخدمات ومظاهرها، آلية التعامل مع الديون والتغ�ير، عمليات الاحتياط، التعامل مع الشركات أو المؤسسات المالية أو الاستثمارية الغير مرخصة، الأدخار، التثقيف والتخطيط المالي.

القاعدة رقم (17):

يجب على تمويل الاولى توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى والاستفسارات والطلبات بحيث تتمكن العملاء من تقديم الشكاوى حسب ما يفضلونه بكل يسر وسهولة وفي الأوقات المناسبة لهم وبما ينسجم مع طبيعة الشركة، على أن تتضمن بحد أدنى: الهاتف المجاني، الفروع و/أو الموقع الإلكتروني، تطبيقات الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني.

القاعدة رقم (18):

يجب على تمويل الاولى وضع آلية معالجة الشكاوى في مكان واضح بمبني تمويل الاولى وفروعها كافة وموقعها الإلكتروني وتطبيقات الهاتف 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 هاتنة المحمول المعتمد لدى الشركة.
 - ج. تزويذ العميل بالإدارة المختصة بمعالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الذي من خالله يمكن للعميل التواصل مع تمويل الاولى 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 الاستفسارات الوارد مباشرة للشركة وفقاً لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي.

و. تزويد العميل بنتائج معالجة الشكوى و/أو الاستفسار بشكل مفصل وبال المستندات الازمة التي تؤيد صحة المعالجة من خلال أحد القنوات المؤتقة، 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 تمويل الاولى أو توجيهه إلى الجهة المختصة بحسب ما يفضل.

القاعدة رقم (20):

يجب على تمويل الاولى تطوير مؤشرات أداء لقياس معالجة الشكاوى الواردة إلى تمويل الاولى بشكل مباشر منها (قياس رضا العملاء، قياس جودة معالجة الشكاوى)، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى أعلى منصب تنفيذى في الشركة.

القاعدة رقم (21):

- يجب أن توفر تمويل الاولى خلال (5) أيام عمل المستندات التالية بناءً على طلب العميل:
- أ. نسخة من النماذج الاصطلاحية لأى خدمة أو منتج.
 - ب. نسخة من الشروط والأحكام المحدثة للمنتج أو الخدمة.
 - ج. نسخة من العقود المبرمة مع العميل، بما في ذلك مستندات الضمانات والكافالات.
 - د. نسخة من وثيقة التأمين إن وجدت في التعامل.

القاعدة رقم (22):

يجب على تمويل الاولى إتاحة رقم هاتف مجاني يمكن شرائه العملاء للاتصال به من داخل المملكة عن طريق الهاتف الثابت والمحمول، إضافة إلى رقم هاتف للاتصال من خارج المملكة (البنوك وشركات التأمين) لتقديم الشكاوى والاستفسارات، على أن يتم نشر الرقم المجاني في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بتمويل الاولى بشكل واضح للعميل بالإضافة إلى كافة القنوات الأخرى.

القاعدة رقم (23):

يجب على تمويل الاولى الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية ومسئولياتها المجتمعية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات هالية طارئة وإيجاد الحلول المناسبة لهم قبل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية بحقهم.

القاعدة رقم (24):

يجب على تمويل الاولى وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عمالها (الحاليين والمستقبليين) بشكل محيف وغير عادل بناءً 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 شركة تمويل الاولى نشر مبادئ وقواعد حماية عملاء الشركة على موقعها الالكتروني وفي مكان واضح للعميل.

القاعدة رقم (26):

يجب على شركة تمويل الاولى وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيسي للفرع وفي موقعها الالكتروني إضافة إلى ساعات عمل تقديم الخدمات الهاتفية.

القسم الرابع: القواعد السلوكية الخاصة

القاعدة رقم (1):

يجب على شركة تمويل الاولى ألا تتجاوز الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها من العميل ما يعادل ١٪ من مبلغ التمويل أو (5000) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل، ولا يجوز حسمها إلا بعد توقيع العميل باستثناء رسوم التقييم العقاري فيجوز حسمها بعد حصول العميل على الموافقة الأولية لمنح التمويل العقاري.

القاعدة رقم (2):

مع عدم إخلال بالقاعدة رقم (1) من هذا القسم، يجب على شركة تمويل الاولى عند منح التمويل العقاري أخذ إقرار من العميل (قبل البدء في إجراءات التعاقد) يتضمن دفتها 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):

يجب على شركة تمويل الاولى إصدار خطاب مخالصة وتزويذ 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 الصادرة بشأنها قرارات قضائية.

القاعدة رقم (4):

يجب على شركة تمويل الاولى إبلاغ العميل عبر القنوات المؤثقة عن النتائج المترتبة على سجله الائتماني لدى شركات المعلومات الائتمانية في حال الوصول لتسوية بإسقاط شركة تمويل الاولى للبالغ المتبقية التي لم يسددها العميل من إجمالي المديونية.

القاعدة رقم (5):

يجب على شركة تمويل الاولى تزويذ العميل بناء على طلبه، بكشف حساب المديونية مفصل مجاناً خلال يوم عمل يشمل جميع الرسوم وكلفة الأجل والتکالیف بما في ذلك أي تکالیف إضافية وذلك لمرة واحدة في حال حدوث تعثر أو طلب سداد مبكر للتمويل.

قنوات التواصل معنا :



الرقم المجاني:
8003040104



بريد خدمة العملاء الإلكتروني:
customer.care@tamweel-aloula.com



tamweelaloula



tamweel_aloula



الادارة العامة: طريق الدمام الخبر السريع، برج الكفاح، ص.ب: ٧٣٥٠ الدوّام ٣١٤٦٢ س.ب: ٠٠٤٣٥٠

Head Office: AlKhobar Dammam Highway, Alkifah Tower, P.O.Box: 7355 Dammam 31462, C.R: 2050055043

☎ 920005477

📠 013 8100551

✉ info@tamweel-aloula.com

🌐 tamweel-aloula.com