

سياسة حماية بيانات العملاء

V.1

Version Control

الرقابة على الإصدار

Index

الفهرس:

رقم الصفحة	جدول المحتويات
6	أولاً: المصطلحات .
6	ثانياً: مقدمة
6	ثالثاً: المبادئ العامة .
8	رابعاً: القواعد السلوكية .
8	سياسة حماية العملاء
11	قائمة المحتويات
13	خامساً: الالتزامات الرئيسية .
13	1-5 الإعلان والتسويق .
14	2-5 معالجة الشكاوى .
16	-حماية وحفظ أموال العملاء .
16	4-5 متطلبات العقد الإطاري .
17	5-التراجع عن العقد الإطاري .
17	6-5 التغيير وانهاء العقد الإطاري.
18	5-حماية البيانات وسريتها .
18	سادساً: أحكام ختامية .
18	1-6 النفاذ
18	2-6مراجعة السياسة

1 المصطلحات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه السياسة- المعاني المبينة أمامها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك

المصطلح	المفهوم
البنك المركزي	البنك المركزي السعودي
الشركة	الحلول المنطلقة
المجلس	مجلس إدارة شركة الحلول المنطلقة
معالجة الشكاوى	كافة البيانات والمعلومات التي تحصل عليها الشركة من عملائها؛ ومن أي جهات أخرى، وذلك كمتطلبات لتقديم خدمات التمويل، وتلتزم الشركة بالمحافظة عليها
بيانات العملاء	تمثل التزامات الشركة بوضع السياسات والإجراءات والضوابط المناسبة لحماية بيانات العملاء، والمحافظة على سريتها، ومنع تعرضها لأي اختراق لأمن وحماية المعلومات..
يوم عمل	يوم تقويمي، يشمل إجازة نهاية الأسبوع والعطل الرسمي.

ثانياً: مقدمة

سياسة حماية العملاء

انطلاقاً من مبادئ وقواعد حماية العملاء في المؤسسات المالية التي أقرها البنك المركزي السعودي؛ تلتزم شركة الحلول المنطلقة بالشفافية والوضوح، وذلك بتقديم كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لعملائها، وتحديثها باستمرار وفق أفضل المعايير والممارسات الدولية والتعليمات والشريعات الصادرة من البنك المركزي السعودي، ليكون العميل على بينة بالخدمة المقدمة إليه، وبالتزامنا بحفظ حقوقه وحماية بياناته بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية .

ثالثاً: المبادئ العامة

المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على الشركة التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في كافة مراحل العلاقة معهم، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة، كما يجب بذل أكبر قدر من العناية والاهتمام للعملاء محدودي الدخل، ومحدودي التعليم، وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة من الجنسين .

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

تحرص الشركة على التأكد من وضوح وسهولة فهم معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون محدثة وواضحة، ومختصرة ودقيقة، وغير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء؛ خصوصاً فيما يتعلق بشروطها وميزاتها الرئيسية، كما ينبغي أن تشمل إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف، وتفصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها الشركة، والضرائب المترتبة عليها، والاستثناءات، والغرامات، وأنواع المخاطر، والمنافع الرئيسية، وآلية إنهاء العلاقة، وما يترتب عليها .

كما تحرص الشركة على توفير كافة المعلومات حول المنتجات والخدمات البديلة المقدمه منها.

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية

تضع الشركة في خططها التنفيذية برامج وآليات مناسبة، لتطوير معارف ومهارات العملاء، ورفع مستوى الوعي والارشاد لديهم، وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية، ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات عند حاجتهم لها .

سياسة حماية العملاء

المبدأ الرابع: سلوكيات وأخلاقيات العمل

تحرص الشركة على العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة معهم حيث تعي الشركة بأنها المسؤول الأول عن حماية مصالح العملاء .

المبدأ الخامس: الحماية ضد عمليات الاحتيال، وسوء الاستخدام

تحرص الشركة على حماية أصول عملائها من الاحتيال، من خلال وضع أنظمة تقنية ورقابية ذات مستوى عال من الكفاءة والفعالية؛ للحد من عمليات الاحتيال، والاختلاس، أو إساءة الاستخدام، واكتشافها، واتخاذ الاجراءات اللازمة حال وقوعها، وذلك وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة .

المبدأ السادس: حماية خصوصية المعلومات والبيانات

تلتزم الشركة بوضع الآليات المناسبة وفقاً للأنظمة والتعليمات، والسياسات السارية ذات العلاقة الحماية معلومات وبيانات العملاء، والحفاظ على خصوصيتها، على أن تشمل كافة الحقوق الوارد ذكرها في نظام حماية البيانات الشخصية وتعميم البنك المركزي الصادرة ذات الصلة.

المبدأ السابع: معالجة الشكاوى

تعمل الشركة على توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى، بحيث تكون الآلية واضحة وفعالة، وتحرص على دراسة الشكاوى، واتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجتها بشكل عادل وفعال، وتقديم أفضل الحلول وأنسبها دون تأخير وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة .

المبدأ الثامن: المنافسة

تتيح الشركة للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات، ومقدمها بسهولة ووضوح، كما تقدم الشركة أفضل الخدمات والمنتجات والأسعار بما يلي احتياجات العميل ورغباته.

المبدأ التاسع: خدمات الإسناد

عند القيام بالإسناد لأي من الخدمات التي تتضمن تعامل مع العملاء، تحرص الشركة على التأكد من التزام الطرف الثالث بالمتطلبات النظامية الخاصة بحماية العملاء

المبدأ العاشر: تضارب المصالح

تحرص الشركة على تحديث سياسة تعارض المصالح بشكل مستمر، والتأكد من أنها تساعد في كشف العمليات المحتملة لتعارض المصالح، وعندما تنشأ إمكانية تعارض مصالح بين الشركة وأي طرف آخر، فيتوجب على الشركة الإفصاح عنها للجهة المسؤولة .

رابعاً: القواعد السلوكية

4-1 تحرص الشركة على تشجيع العملاء على قراءة العقود وملحقاتها، ونموذج الإفصاح الأولي، والشروط والأحكام، والوثائق، وأي مستند آخر يتطلب موافقة العميل، أو توقيعه كما تعمل الشركة على التحقق من اطلاع العملاء وإدراكهم لما جاء في هذه العقود بالإضافة إلى توفير الشروط والأحكام المحدثة عبر القنوات الإلكترونية للشركة .

4-2 تقدم الشركة المعلومات و / أو المستندات للعملاء بشكل واضح ودقيق، وتجنب التضليل والغش والتدليس .

4- تدرج الشركة 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 تتم صياغة كافة الشروط والأحكام باللغة العربية بشكل مبسط وواضح وغير مضلل، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية عند طلب العميل ذلك .

4-4 مع مراعاة عدم الإخلال بالقاعدة رقم (٨) من هذا القسم، تحرص الشركة على إبلاغ العميل؛ من خلال رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المعتمد لديها، إضافة إلى القنوات الموثقة الأخرى بأي تغيير يطرأ على الشروط والأحكام إذا كانت الاتفاقية والتعليمات ذات العلاقة تجيز هذا التغيير وذلك قبل بدء سريان ذلك التغيير بمدة لا تقل عن (30) يوماً، كما تتيح الشركة إمكانية الاعتراض في حال عدم موافقة العميل بعد استلام الإشعار عن طريق إحدى القنوات الموثقة.

4-5 يتوجب على الشركة 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، و يكون نموذج الإفصاح بلغة سهلة وواضحة وبطريقة مبسطة.

4- تعمل الشركة على توحيد حجم الخط المستخدم (حجم ١٤ كحد أدنى، وأن يكون واضحاً ومقروء في العقود وملحقاتها التي من بينها؛ نماذج الإفصاح الأولية، والشروط والأحكام، والوثائق والاستثناءات، 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، وتحرص الشركة على حماية مستندات وتوقيع العملاء وحفظها .

4- تقوم الشركة بتزويد العميل بنسخة ورقية أو إلكترونية حسب ما يفضله العميل من جميع المستندات ذات العلاقة بالمنتجات أو الخدمات فور حصوله عليها، وأخذ إقرار من العميل بالاستلام في حال تزويده بها ورقياً، على سبيل المثال لا الحصر: العقد وملحقاته، والشروط والأحكام، وجدول الرسوم والعمولات

4- تلتزم الشركة بعدم إجراء أي تغيير بالزيادة في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد الحصول على الخدمة، أو المنتج وتوقيع العقد، أو الاتفاقية، أو ما في حكمها، ويستثنى من ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بطرف آخر؛ وتلتزم الشركة بإشعار العميل بذلك عند إبرام العقد .

4- تحرص الشركة على وضع قائمة الرسوم والعمولات (بما في ذلك رسوم الطرف الآخر) في مكان واضح في مبناها، وفي فروعها، وإدراجها في مواقعها الإلكترونية .

4-10 تحرص الشركة 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 والرقم المرجعي للطلب والتاريخ المتوقع لتنفيذه، والرقم 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 .

4-11 تقع مسؤولية حماية معلومات وبيانات العميل والحفاظ على سريتها على الشركة، سواء المعلومات والبيانات المحفوظة لديها أو لدى طرف ثالث، وتلتزم الشركة 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، واقتصره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل، أو بعد تركهم لوظائفهم .

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

4-12 تحرص الشركة على 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 تلتزم الشركة 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، وإعادة تعيين كلمة المرور، والدخول على الحساب، وتحويل مبلغ مالي .

13-4 تضمن الشركة التحقق من استمرارية عمل أنظمتها وخدماتها، والتأكد من جاهزيتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الأوقات، وتلتزم الشركة بعدم الاستفادة من أي مبالغ معادة قد تنشأ بسبب خطأ، أو عطل فني، وتحرص على إعادتها إلى العميل المتضرر دون تأخير، وإلى العملاء الآخرين الذين تعرضوا لنفس الخطأ في غضون (٥) أيام عمل، ودون انتظار المطالبة بها، كما تعمل الشركة على إصلاح الخلل، أو العطل وفقاً لمتطلبات استمرارية الأعمال، كما تقوم الشركة بالتواصل مع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها من خلال إحدى القنوات الموثقة، وإعلان ذلك من خلال جميع القنوات المتاحة .

14-4 تحرص الشركة على ضمان أداء مهام جميع الموظفين بكفاءة وفعالية، واتباع السلوكيات والأخلاقيات بمهنية عالية تجاه العملاء الحاليين، أو العملاء المحتملين في كافة الأوقات، إضافة 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 .

15-4 مع مراعاة عدم الإخلال بالتعليمات ذات العلاقة، تعمل الشركة على متابعة أداء موظفي الصفوف الأمامية من خلال الزيارات الدورية - السرية) للفروع، ومركز الاتصال، بما يفهم 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 .

16-4 تقوم الشركة بتوعية العملاء بشكل مستمر عبر كافة قنواتها، على أن تشمل بحد أدنى المنتجات والخدمات ومخاطرها، وآلية التعامل مع الديون والتعثر، وعمليات الاحتيايل والتعامل مع الشركات أو المؤسسات المالية أو الاستثمارية غير المرخصة، والادخار، والتثقيف والتخطيط المالي .

17-4 تعمل الشركة على توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى والاستفسارات والطلبات بحيث تمكن 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، والفروع و / أو الموقع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني .

18-4 تحرص الشركة على وضع آلية معالجة الشكاوى في مكان واضح في مبناها، وفي كافة فروعها، وفي موقعها الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية .

19-4 تعمل الشركة على أن تتضمن آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات الآتي :

أ- إجراءات تقديم الشكاوى أو الاستفسار .

ب- توثيق استلام الشكاوى أو الاستفسار وتزويد العميل برقم مرجع رئيسي 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 أو الاستفسار.

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

هـ - معالجة الشكاوى 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 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، و رغبته بتصعيدها، يجب تزويده بالآلية المتبعة للتصعيد لمستوى أعلى داخل الشركة، أو توجيهه إلى الجهة المختصة؛ بحسب ما يفضله .

20-4 تعمل الشركة على تطوير مؤشرات أداء؛ لقياس معالجة الشكاوى الواردة إليها بشكل مباشر ومنها: (قياس رضا العملاء، وقياس جودة معالجة الشكاوى، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى أعلى منصب تنفيذي في المؤسسة المالية .

21-4 توفر الشركة خلال (5) 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 العقود المبرمة مع العميل، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات .

22-4 تعمل الشركة على إتاحة رقم هاتف مجاني؛ يمكن شرائح العملاء الاتصال به من داخل المملكة عن طريق الهاتف الثابت والمحمول؛ لتقديم الشكاوى والاستفسارات، على أن يتم نشر الرقم المجاني في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بالشركة، بشكل واضح للعميل، بالإضافة إلى كافة القنوات الأخرى .

23-4 تحرص الشركة على 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 .

24-4 تعمل الشركة وموظفوها على 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 .

4-25 تقوم الشركة بنشر مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية على موقعها الإلكتروني، وفي مكان واضح للعميل .

4-26 تحرص الشركة على وضع ساعات عمل مكاتبها وفروعها في المداخل الرئيسية، وفي موقعها الإلكتروني، إضافة إلى ساعات عمل تقديم الخدمات الهاتفية .

خامساً: الالتزامات الرئيسية

5-1 الإعلان والتسويق

5-1-1 يجب على الشركة التحقق من أن المواد الإعلانية أو الترويجية أو التسويقية الخدمات التمويل ذات الصلة واضحة وغير مضللة ومتاحة باللغة العربية، كما يجب أن تكون جميع النصوص والأرقام الواردة في هذه المواد مفهومة ومعروضة بوضوح، وأن يستخدم فيها حجم خط واضح للنص كاملاً وكافة حواشيه .

5-1- يجب على الشركة عند تقديم أي مادة إعلانية أو ترويجية أو تسويقية لخدمات التمويل ذات الصلة، مراعاة ما يلي :

أ- أن تتضمن المواد الإعلانية أو الترويجية أو التسويقية اسم الشركة .

ب- أن تكون المواد الإعلانية أو الترويجية أو التسويقية دقيقة، وألا تركز حصراً على توضيح الفوائد التي ينطوي عليها أي منتج أو خدمة معينة دون توضيح أي المخاطر ذات الصلة .

ج- أن تكون المقارنة في الإعلانات التي يتم فيها مقارنة بين منتجات أو خدمات ذات صلة مقدمة من مقدمي خدمات آخرين مبنية على أساس عادل ومتوازن .

د- أن تكون المعلومات المتعلقة بالرسوم أو التكاليف أو التوفير دقيقة ومطابقة، وواضحة وغير مضللة .

5-1- يجب على الشركة أن تثبت من أن المواد الإعلانية والترويجية والتسويقية، قد صممت وعرضت بشكل يوضح لأي عميل أو مستخدم لخدمات التمويل أن هذه المواد هي عبارة عن إعلانات تخضع لتوفر المنتج أو الخدمة، أو قد تتطلب استيفاء معايير معينة.

4-1-5 تحرص الشركة على تطبيق إجراءات التزام معتمدة لمراجعة المواد الإعلانية والترويجية والتسويقية والموافقة عليها .

5-1-1 تلتزم الشركة بعدم إرسال أي مواد إعلانية أو ترويجية أو تسويقية إلى أي فرد؛ يقل عمره عن ثمانية عشر عامًا، إذا تضمنت هذه

المواد أي مخاطر غير مناسبة لتلك الفئة من مستخدمي خدمات التمويل .

5-1-6 للبنك المركزي الأمر بسحب أي مواد إعلانية، أو ترويجية، أو تسويقية لخدمات التمويل التي لا تستوفي الحد الأدنى لما ورد في اللائحة التنفيذية لنظام التمويل وخدماتها، أو كانت لا تتوافق مع أحكام النظام .

2-5 معالجة الشكاوى

5-1-2 يجب على الشركة التحقق من آلية التعامل مع الشكاوى ومعالجتها بطريقة عادلة وفي وقت مناسب، مع مراعاة الأحكام الواردة في العقد الإطارى الموقع مع العميل ومراعاة الالتزام بأحكام النظام وكافة اللوائح والقواعد والتعليمات والتعاميم ذات الصلة .

2-2- تقوم الشركة عند تلقي أي شكوى ببذل أقصى جهد لمعالجة كافة جوانب الشكاوى وأن يُضَمَّن ذلك في الرد عليها كتابة، ووفق الوسائل والقنوات التي يتفق عليها مع مستخدم خدمة التمويل .

5-2-3 تقوم الشركة بما يلي :

أ- تخصيص وظيفة ووسيلة وقنوات لتلقي الشكاوى والتعامل معها، وإدارة النظام الخاص باستقبالها؛ بما يسهل على العملاء تقديم الشكاوى، ومتابعتها، وتصنيفها، وتحديد حالتها، مع مراعاة تضمين تفاصيل التواصل مع البنك المركزي لمعالجة الشكاوى .

ب - إعداد الضوابط والإجراءات اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء ومعالجتها، مع مراعاة كافة ما يصدر عن البنك المركزي بشأن تنظيم العلاقة مع مستخدمي خدمات التمويل .

ج - توفير أرقام تواصل هاتفية ثابتة، ومحمولة - مجانية داخل المملكة لمستخدمي خدمات التمويل لتقديم الشكاوى، ونشرها وتوضيح الخدمات المقدمة عن طريقها على جميع القنوات المتاحة لمستخدمي خدمات التمويل .

د - توفير قنوات اتصال إضافية عبر الإنترنت، كالمحادثة المباشرة أو نماذج تسجيل بيانات التواصل للعملاء، على أن يتم التواصل معهم من قبل ممثلي الشركة .

هـ - تقديم وثيقة إجراءات التعامل مع الشكاوى، وتمكين العملاء من الاطلاع عليها، على أن تشمل إجراءات تقديم الشكاوى والوثائق المطلوبة، وتوضيح القنوات والوسائل المتاحة لتقديمها .

و - تقديم كافة المعلومات اللازمة لتمكين عملائها من متابعة شكاواهم .

ز - توثيق وحفظ كافة الشكاوى والوسيلة المستخدمة للتواصل مع العملاء حيالها، وآلية المعالجة التي تمت لصالح العميل .

ح - تقديم المعلومات اللازمة للعملاء الذين يرغبون في تصعيد شكاوهم لدى الشركة أو لدى البنك المركزي؛ كنتيجة لعدم رضاهم عن نتيجة حل شكاوهم، وتوجيههم إلى الطرف المعني بمعالجتها .

2-5- تلتزم الشركة بالمدة المحددة والمنصوص عليها، لمعالجة الشكوى، وذلك وفق الآتي :

أ- إرسال تأكيد إلى العميل باستلام الشكوى خلال ثماني وأربعين ساعة من استلامها .

ب - تقديم رد مكتمل خلال مدة مناسبة لا تتجاوز عشرة أيام تقويمية كحد أعلى - من تاريخ استلام الشكوى .

ج - إذا تعذر تقديم رد مكتمل الأسباب خارجة عن إرادة الشركة، فيجب عليها إرسال رد مختصر يشير بوضوح إلى أسباب التأخير في تقديم رد مكتمل على الشكوى وتحدد فيه الموعد النهائي لتزويد العميل بالرد المكتمل على ألا يتجاوز ثلاثين يوماً تقويمياً من تاريخ استلام الشكوى .

2-5- تقدم الشركة وثيقة إجراءات معالجة الشكاوى إلى البنك المركزي، وتنفيذ كافة التوجيهات والتغييرات التي تصدر من البنك المركزي حيال الوثيقة؛ وذلك بما يتوافق مع متطلبات الأنظمة واللوائح والقواعد والتعليمات والتعاميم ذات الصلة .

2-5- تلتزم الشركة بتزويد البنك المركزي بتقرير سنوي لشكاوى عملائها؛ وفق ما يحدده البنك المركزي .

- حماية وحفظ أموال العملاء

يجب على الشركة حماية وحفظ الأموال المحمية فور استلامها، مع مراعاة الالتزام بكافة اللوائح والقواعد، والتعليمات، والضوابط والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي ذات الصلة بالأموال المحمية، وبما نصت عليه سياسة تسوية وحماية العملاء وحفظها المعتمدة في الشركة .

4-5 متطلبات العقد الإطاري

1-4-5 تلتزم الشركة عند تقديم خدماتها بموجب العقد الإطاري مع تزويد العملاء بالعقد الإطاري قبل بدء تقديم الخدمة، أو بعد تنفيذ أول عملية مدفوعات، وذلك في حال استخدامها لوسيلة اتصال يتعذر معها تزويده بالعقد الإطاري مسبقاً، وتشتمل كحد أدنى على الآتي :

أ جدول الرسوم والمصاريف والعمولات وأسعار العملات التي تطبق على عمليات التمويل، بما في ذلك أسعار التحويل ورسوم السحب .

ب بيانات الشركة، واسمها وعنوانها المسجل ومعلومات التواصل .

ج الأحكام والإجراءات المتعلقة بإنشاء التفويض وسحبه وإنشاء أمر خدمات التمويل، وتنفيذ عمليات التمويل .

د وسائل وبيانات التواصل بين الشركة، ومستخدم خدمات التمويل .

هـ - آلية إشعار الشركة بأي عملية مدفوعات غير مصرح بها سواء تم إنشاؤها أو تنفيذها بشكل غير صحيح ومدة الإشعار، وتوضيح مسؤوليات الشركة عن عمليات التمويل غير المصرح بها .

و-آلية تعديل الشروط والأحكام، ومدة العقد وحقوق الأطراف في إنهاء العقد الإطاري .

ز الحد الأقصى للفترة الزمنية لتنفيذ خدمات التمويل .

ح أي معلومات أخرى ضرورية للالتزام بمتطلبات ومبادئ حماية العملاء وفق أحكام المادة الخمسين من اللائحة التنفيذية لنظام التمويل وخدماتها .

5-4-2- تلزم الشركة بتزويد مستخدم خدمات التمويل بنسخة من العقد الإطاري عند طلبه طوال مدة العلاقة التعاقدية.

5-4-3- يجب على الشركة مراعاة ما يلي عند تقديم أي معلومات لعملائها :

أ-أن يتم تقديمها بطريقة يسهل الوصول إليها سواء وسائل إلكترونية أو رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو ما يقوم مقامها .

ب- أن تكون مكتوبة أو ما يقوم مقام ذلك .

ج -أن يتم تقديمها بلغة يسهل فهمها وفي شكل واضح .

د -أن يتم تقديمها باللغة العربية أو بأي لغة أخرى اتفق عليها الأطراف .

هـ- أي طرق إضافية يحددها العقد الإطاري لتقديم المعلومات إن وجدت .

5-التراجع عن العقد الإطاري

5-5-1- تلزم الشركة بتضمين العقد الإطاري حق العميل في التراجع عن إبرام العقد الإطاري، دون فرض أي غرامات خلال مدة لا تقل عن عشرة أيام عمل .

5-5-2- يجوز للشركة البدء في تقديم خدمات التمويل خلال مهلة التراجع، بشرط موافقة العميل على ذلك، واكتمال التحقق من الالتزام بكافة المتطلبات المرتبطة بتقديم الخدمة، على ألا يؤثر ذلك على حق العميل في إنهاء العقد الإطاري خلال تلك المدة .

5-5-3- إذا أنهى العميل العقد الإطاري خلال مدة التراجع، فيحق له استرداد أي رسوم مدفوعة مسبقا بالكامل في حال لم ترتبط الرسوم بخدمة مدفوعات تم تقديمها له .

5-التغيير وانتهاء العقد الإطاري

5-6-1 يجوز للعميل إنهاء العقد الإطاري في أي وقت، ما لم يتم النص صراحة في العقد على مدة إشعار للإلغاء، ولا يجوز أن تتجاوز هذه المدة ثلاثين يوماً تقويمياً .

5-6-2 لا يجوز للشركة تعديل شروط العقد الإطاري والرسوم، والتكاليف المنصوص عليها فيه، ما لم ينص العقد الإطاري على متطلبات تعديلها .

--يجوز للشركة تغيير الرسوم المرتبطة بالأسعار المتغيرة كأسعار الصرف - دون إشعار العميل، شريطة أن ينص على ذلك في العقد الإطاري، وعلى أساس سعر مرجعي متفق عليه، ومتاح للعميل الاطلاع عليه .

5-6-4 يجب على الشركة إشعار العميل قبل مدة لا تقل عن ثلاثين يوماً بأي تغييرات تطرأ على العقد الإطاري، مع حفظ حق العميل في إنهاء العقد الإطاري خلال مدة الإشعار دون أي تكلفة، ما لم يتم الاتفاق على رسوم الإلغاء في العقد الإطاري.

5- حماية البيانات وسريتها

5-7-1 يتعين على الشركة حماية معلومات وبيانات العملاء والمحافظة على سريتها، وفقاً للسياسة حماية البيانات، بما في ذلك المعلومات والبيانات التي يحتفظ بها طرف ثالث، ولا يجوز الوصول إلى المعلومات الشخصية للعملاء واستخدامها إلا من قبل موظفي الشركة المصرح لهم؛ لغرض الالتزام بالمتطلبات النظامية المعمول بها في المملكة، بما في ذلك تقارير مكافحة غسل الأموال والاحتيال، وتقارير الجرائم المالية .

5-7-2 لا يجوز للشركة الكشف عن بيانات العملاء إلا في الحالات التالية :

أ المعلومات المطلوبة من قبل البنك المركزي أو أي جهة أخرى مختصة في المملكة بموجب الأنظمة واللوائح المعمول بها .

ب بناءً على موافقة خطية مسبقة من العميل .

--تلتزم الشركة وضع السياسات والإجراءات والضوابط المناسبة لحماية بيانات العملاء والمحافظة على سريتها، ومنع تعرضها لأي اختراق الأمن وحماية المعلومات، وتدريب الموظفين وتوعيتهم بهذا الشأن .

5-7-4 تلتزم الشركة بوضع ضوابط لحماية البيانات والمحافظة عليها حسب ما يحدده البنك المركزي في الإطار التنظيمي للأمن السيبراني .

--توقع كافة موظفي الشركة الدائمين والمؤقتين وموظفي الطرف الثالث؛ على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء، والتأكد من عدم كشف المعلومات الشخصية للعملاء، ومنع الدخول غير المصرح إليها .

سادساً: أحكام ختامية

6-1 النفاذ

يعمل بما جاء في هذه السياسة، ويتم الالتزام بها من قبل الشركة اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس الإدارة .

6-2 مراجعة السياسة

يتم مراجعة محتوى هذه السياسة حسب الحاجة، وبناءً على توصية من إدارة الحوكمة والالتزام، على أن يتم تقديم هذ التعديلات إلى مجلس لاعتمادها في أقرب اجتماع له.

ملاحظة. تعد هذه السياسة مبنية على تعليمات البنك المركزي السعودي مع التأكيد على ضرورة الرجوع الى تعاميم والمبادئ الصادرة من البنك المركزي السعودي ذات العلاقة ومنها وليس على سبيل الحصر :

- مبادئ وقاعد حماية عملاء المؤسسات المالية
- ضوابط الإعلان عن المنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسات المالية
- دليل ارشادي لحساب مبلغ السداد المبكر
- تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية
- النموذج الموحد للرد على الشكاوى الواردة عبر نظام ساما تهتم