

# مبادئ حماية العملاء

## مؤسسة النقد العربي السعودي

### مبدأ رقم 1: المعاملة بعدل وانصاف

على شركة التمويل التعامل بعدل وأمانة وانصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، والوفاء بالالتزامات بموجب أنظمة التمويل ولوائحها التنفيذية والتعليمات الأخرى ذات العلاقة الصادرة عن المؤسسة، وعلى شركة التمويل تطبيق أفضل الممارسات المتبعة دولياً للحفاظ على حقوق العملاء والوفاء بالالتزامات، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة الشركة وعنصراً رئيساً في عملية تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التمويلية. كما ينبغي لشركة التمويل بذل عناية واهتمام خاص بالعملاء من فئات محدودى الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين عن طريق طرح منتجات وخدمات تمويلية تلبي احتياجاتهم وتقديم خدمات مناسبة بتكلفة منخفضة.

### مبدأ رقم 2: الإفصاح والشفافية

على شركة التمويل تحديث معلومات المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مُضللة، ويمكن الاطلاع عليها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها شركة التمويل والغرامات والمخاطر والية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات التمويلية البديلة المُقدمة من شركة التمويل.

### مبدأ رقم 3: التثقيف والتوعية المالية

على شركة التمويل العمل على نشر الثقافة المالية وتطوير مهارات العملاء الحاليين والمستقبليين عن كيفية الحصول على المُنتجات أو الخدمات التمويلية المناسبة لاحتياجاتهم ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

### مبدأ رقم 4: سلوكيات وأخلاقيات العمل

على شركة التمويل العمل بطريقة مهنية وبشكل مسئول وتقديم خدماتها بصدق وشفافية والقيام بواجباتها بجودة عالية وفي الوقت المناسب لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر شركة التمويل المسئول الأول عن حماية مصالح العملاء التمويلية.

### مبدأ رقم 5: الحماية ضد عمليات الاحتيال

على شركة التمويل تطبيق الحد الأقصى من التدابير الرقابية والإجراءات الأمنية لمتابعة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع من خلال استخدام اجراءات واضحة وأنظمة آلية تمكنها من الوصول إلى هذا الهدف.

### مبدأ رقم 6: حماية خصوصية المعلومات

على شركة التمويل حماية معلومات العملاء المالية والشخصية والحفاظ على خصوصيتها وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وبموافقة العميل، وعدم الإفصاح عنها لأي طرفٍ ثالث دون تصريح من المؤسسة.

### مبدأ رقم 7: معالجة الشكاوى

على شركة التمويل توفير آلية مناسبة سهلة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، يتم من خلالها متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.

### مبدأ رقم 8: المنافسة

على شركة التمويل مساعدة العملاء على القيام بالبحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات وأسعارها ومقدميها عن طريق تقديم ونشر المعلومات المناسبة عن هذه الخدمات التي تساعد العملاء في اتخاذ القرار المناسب.

### مبدأ رقم 9: الإسناد إلى طرف ثالث

على شركة التمويل التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام إليها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسئولية حمايتهم، ولا تعفى شركة التمويل من المسئولية في حال عدم التزام مقدم الخدمات الخارجي بالأنظمة واللوائح والتعليمات السارية في أي من العمليات والمهام المسندة إليه وفقاً لما ورد في المادة (37) من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

### مبدأ رقم 10: تضارب المصالح

على شركة التمويل وضع 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 شركة التمويل وأي طرف آخر فعلى شركة التمويل الإفصاح عن هذه الحالات للعميل.

### مبدأ رقم 11: الموارد الكافية

على شركة التمويل بذل العناية اللازمة لتوفير الموارد البشرية والتشغيلية الكافية واللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها في كافة مناطق المملكة المتواجدة فيها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة العملاء وقنوات مختلفة للتواصل معهم.