



شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي
Gulf Lifting Financial Leasing Co.

سياسات و إجراءات إدارة العناية بالعملاء

- إدارة العناية بالعملاء -

P.O. Box 37, Dammam 31411 - Kingdom of Saudi Arabia

Tel.: +966 13 8434777, Fax.: +966 13 8158928, C.R.: 2050030896

الرقم الضريبي : ٣٠٠٤٩٤٩٩٦٢٠٠٠٠٣ ترخيص البنك المركزي السعودي رقم : 47 / أش / 201708 / Saudi Central Bank License No.: 300494996200003, VAT Reg. No.: 300494996200003

(رأس المال المدفوع ١٦٥,٨٠٠,٠٠٠ ريال سعودي) (Paid up capital 165,800,000 Saudi Riyals)

ص.ب : ٣٧, الدمام ٣١٤١١, المملكة العربية السعودية

الهاتف : ٨٤٣٤٧٧٧ ٩٦٦ ١٣ + الفاكس : ٨١٥٨٩٢٨ ٩٦٦ ١٣ + س.ت : ٢٠٥٠٠٣٠٨٩٦

الرقم الضريبي : ٣٠٠٤٩٤٩٩٦٢٠٠٠٠٣ ترخيص البنك المركزي السعودي رقم : 47 / أش / 201708 / Saudi Central Bank License No.: 300494996200003, VAT Reg. No.: 300494996200003

المحتويات

5	الفصل الأول / تمهيد
5	1- التعاريف
6	2- نطاق السياسة:
7	3- الهدف من السياسة:
8	الفصل الثاني / مبادئ حماية عملاء شركات التمويل
8	4- الحماية المالية للعملاء في المملكة العربية السعودية:
8	5- أحكام عامة:
9	6- المبادئ عامة:
11	الفصل الثالث / الالتزامات الرئيسية
11	7- قبل إبرام اتفاقية التمويل:
12	8- بعد إبرام اتفاقية التمويل:
12	9- المبادئ والقيم التي تركز عليها شركتنا:
13	10- الإجراءات المعتمدة:
14	الفصل الرابع / الشكاوى:
14	11- مفهوم الشكوى:
14	12- إجراءات توثيق الشكوى:
15	13- تصعيد الشكوى:
15	14- عملية سير الشكوى:
16	15- نموذج الشكوى:
17	16- استبيان رضا العميل:
17	17- محتوى إشعار-استلام الشكوى-
18	18- - محتوى إشعار-إنهاء الشكوى-

الفصل الأول / تمهيد

1- التعاريف:

العناية بالعميل: العملية التي يتم عن طريقها ضمان رضا العميل لما تقدمه شركة التمويل من خدمات تمويلية.

التمويل: منح ائتمان بعقد للأنشطة المنصوص عليها في النظام واللائحة.

شركة التمويل: الشركة الحاصلة على ترخيص ممارسة نشاط أو أكثر من أنشطة التمويل المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.

الترخيص: التصريح الذي يصدره البنك المركزي السعودي لشركة ما لممارسة نشاط التمويل.

نشاط التمويل: نوع أو أكثر من أنواع التمويل المنصوص عليها في النظام أو أي نشاط تمويلي آخر يوافق عليه البنك المركزي السعودي.

العميل: الشخص الطبيعي الذي توجه له منتجات وخدمات شركات التمويل.

الشكوى: كل اعتراض أو تظلم يقدم إلى شركة التمويل نتيجة أي إخلال يؤدي إلى عدم التزامها بأحكام اتفاقية التمويل / أو الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

معالجة الشكوى: اتباع التدابير والإجراءات الفاعلة للتعامل مع شكاوى العملاء ومعالجتها خلال مدة محددة.

مجلس الإدارة: مجلس إدارة شركة التمويل.

النظام: نظام مراقبة شركات التمويل.

اللائحة: اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل.

المحافظ: محافظ البنك المركزي السعودي.

الإفصاح: الكشف عن المعلومات، والبيانات بكل وضوح ومصداقية.

الاستشارة: الحصول على نصيحة من فرد أو جهة مؤهلة بعد الأخذ بالاعتبار ظروف وأهداف العميل الشخصية.

عقد التمويل: عقد يمنح بمقتضاه الائتمان للأنشطة المنصوص عليها في النظام واللائحة

القسط: إجمالي المبلغ المستحق سداده من العميل موزعاً على مدة عقد التمويل بعد خصم المصاريف والتكاليف غير المتكررة، مثل: الرسوم والعمولات.

كلفة الأجل: قيمة الأجل المقررة على المستفيد بموجب عقد التمويل من مبلغ التمويل المقدم للعميل ويعبر عنها بنسبة مئوية سنوية ثابتة أو متغيرة.

إجمالي كلفة التمويل: ما يلتزم العميل بتسديده من تكاليف خلاف مبلغ التمويل وفق أحكام عقد التمويل وتشمل: كلفة الأجل، الرسوم، العمولات، تكاليف الخدمات الإدارية، التأمين وأي نفقات لازمة للحصول على التمويل.

الإسناد إلى طرف ثالث (جهة خارجية): ترتيب يتحتم وجود طرف ثالث مثل (مزود الخدمة) بتقديم خدمة كانت في السابق تنجزها شركة التمويل.

2 - نطاق السياسة:

2.1 تبليغ "سياسة العناية بالعميل" وترسل لكافة الموظفين عن طريق البريد الإلكتروني، كما أنها تدرج في الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي.

3 - الهدف من السياسة:

3.1 تم وضع السياسة بناء على تعميم البنك المركزي السعودي في إنشاء إدارة مستقلة تسمى "إدارة العناية بالعميل".

3.2 هذه الوثيقة توضح تفصيلاً سياسة شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي في مسار حل الشكاوى من استلامها حتى الرد النهائي على العميل.

3.3 توضح سياسة إدارة العناية بالعميل لشركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي الإجراءات و المبادئ التي تركز عليها الشركة.

3.4 الإيضاح بالتفصيل لحقوق ومسؤوليات كل طرف، وإيضاح الغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها بما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي السعودي والتأكد من مراعاة الأنظمة الأخرى ذات العلاقة.

3.5 كما أننا نسعى دائماً للالتزام وتقديم خدمات عالية الجودة لذلك اقتراحاتكم وملاحظاتكم محل اهتمامنا.

الفصل الثاني / مبادئ حماية عملاء شركات التمويل

4 - الحماية المالية للعملاء في المملكة العربية السعودية:

- 4.1** يقوم البنك المركزي السعودي بالإشراف على (البنوك، شركات التمويل، شركات التأمين، شركات الصرافة، شركات المعلومات الائتمانية)، ويعمل على حماية مصالح العملاء والتأكد من تعامل المؤسسات المالية مع العميل بطريقة مهنية وعادلة.
- 4.2** أصبح البنك المركزي السعودي مسؤول عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها بموجب نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بتاريخ 1434/08/13هـ.
- 4.3** نظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة فإن للبنك المركزي السعودي جهود مبذولة في تعديل وإصدار معايير جديدة لتطوير مبادئ حماية عملاء شركات التمويل.
- 4.4** من الأهداف الإستراتيجية للبنك المركزي السعودي حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية التي تحت إشرافه على معاملة عادلة بشفافية وحصول العميل على الخدمات المالية بكل يسر وذات تكلفة مناسبة وجودة عالية.
- 4.5** أصدر البنك المركزي السعودي تعميم بمبادئ حماية عملاء شركات التمويل وهذه المبادئ ملزمة لشركات التمويل ومكملة للتعليمات والضوابط ذات العلاقة.

5 - أحكام عامة

الأحكام العامة التي نصت عليها اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل الصادرة بقرار المحافظ تاريخ 1434/04/14هـ.

- 5.1** عدم التمييز في التعامل مع العملاء حسب العرق، الدين والإعاقة ولا بأي شكل من أشكال التمييز الأخرى.
- 5.2** يتولى البنك المركزي السعودي تنظيم قطاع التمويل والإشراف على أعمال شركات التمويل.

5.3 لا يجوز لشركة التمويل ممارسة أي نشاط تمويلي إلا بعد الحصول على ترخيص من البنك المركزي السعودي.

5.4 على شركة التمويل المرخص لها ممارسة نشاط التمويل الالتزام بما يصدره البنك المركزي السعودي من متطلبات وضوابط وقواعد لهذا النشاط التمويلي.

5.5 الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية طارئة.

6 -المبادئ العامة:

6.1 التعامل بعدل وأمانة وإنصاف في جميع مراحل العلاقة ما بين شركة التمويل والعميل.

6.2 يجب تحديث معلومات المنتجات التمويلية المقدمة للعملاء ويكون الإفصاح بكل شفافية وبشكل واضح ومختصر.

6.3 نشر الثقافة المالية وتطوير مهارات العملاء للحصول على المنتجات التمويلية المناسبة لاحتياجاتهم ، بالإضافة لرفع مستوى الوعي لديهم ليتمكنوا من فهم المخاطر ومساعدتهم وتوجيههم للجهة المناسبة للحصول على المعلومات.

6.4 العمل بطريقة مهنية وبشكل مسؤول التزاماً بسلوكيات وأخلاق العمل.

6.5 تطبيق التدابير الرقابية والإجراءات الأمنية في متابعة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال والاستخدام غير المشروع.

6.6 حماية معلومات العملاء المالية والحفاظ على خصوصيتها ولا تستخدم إلا في الأغراض المهنية بعد موافقة العميل.

6.7 توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكواهم ، ويتم معالجة الشكاوى دون تأخير وفق التعليمات ذات العلاقة.

6.8 مساعدة العملاء في البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات التمويلية وأسعارها ومقدميها لاتخاذ القرار المناسب.

6.9 تعتمد شركة التمويل وسائل تواصل مفضلة مثل: البريد الإلكتروني، رسائل نصية، قنوات الإعلام الحديثة المرئية والمسموعة للعملاء للتسويق لمنتجات تمويلية باستخدام أساليب تتماشى مع الأنظمة واللوائح الصادرة من البنك المركزي السعودي.

6.10 تتحقق شركة التمويل من التزام الجهات الخارجية وأنها تعمل بما فيه مصلحة لعملائها.

6.11 بذل العناية في توفير موارد بشرية وتشغيلية كافية لتنفيذ الأعمال وخدمة العملاء.

الفصل الثالث / الالتزامات الرئيسية

7 - قبل إبرام اتفاقية التمويل:

- 7.1** يكون لدى شركة التمويل نظام مناسب تستطيع من خلاله الحصول على المعلومات الضرورية من العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات التمويلية وتقديم العروض الملائمة حسب احتياج كل عميل
- 7.2** تقوم شركة التمويل بتقديم الاستشارة للعميل في اختيار الخدمة التمويلية المناسبة له.
- 7.3** تلتزم شركة التمويل بتزويد العميل نسخة من الاتفاقية قبل التوقيع للاطلاع عليها ويتأكد العميل بأنها تشمل كافة المعلومات الأساسية والضرورية وكافة ملحقات الاتفاقية.
- 7.4** على شركة التمويل الحصول على طلب من العميل من خلال وسائل الاتصال المضمونة قبل منح تمويل جديد.
- 7.5** تلتزم شركة التمويل بالإفصاح بكل ما يتعلق بالخدمة التمويلية المطلوبة من قبل العميل وتزويده بالأحكام وشروط المنتج التمويلي.
- 7.6** الإفصاح للعملاء بالإجراءات المتخذة في حال وفاة العميل.
- 7.7** الإفصاح عن أي تغطية تأمينية وآلية التعويض في حال تلف الأصل الممول ليتخذ العميل القرار المناسب.
- 7.8** إذا رفضت شركة التمويل طلب العميل في الحصول على خدمة تمويلية، يجب إبلاغ صاحب الطلب سبب الرفض بأحد وسائل الاتصال المضمونة خلال 5 أيام عمل.
- 7.9** تتبين شركة التمويل الغرض من الحصول على المنتج التمويلي ويتم توثيق ذلك.
- 7.10** تزود شركة التمويل كل طرف في العقد بنسخة من اتفاقية التمويل وكافة الملحقات خلال 10 أيام عمل.
- 7.11** على شركة التمويل فحص السجل الائتماني للعميل بعد موافقته للتحقق من ملاءمته المالية وتوثيق ذلك.

8 - بعد إبرام اتفاقية التمويل:

- 8.1** تحرر شركة التمويل خطاب إخلاء طرف للعميل في حال قيام العميل بسداد كامل مبلغ التمويل خلال 7 أيام عمل.
- 8.2** تزويد العميل بكشف مجاني للعمليات بشكل -ربيع سنوي- يوضح الدفعات المسددة والدفعات المتبقي سدادها في حال طلب العميل ذلك.
- 8.3** تزويد العميل بناء على طلبه كشف حساب مفصل مجاني يشمل: جميع الرسوم، كلفة الأجل والتكاليف الإضافية في حال حدوث تعثر او سداد مبكر.
- 8.4** لا يحق لشركة التمويل ولا ممثليها أن تتخذ أي إجراء غير نظامي لاسترداد المبالغ المستحقة لهم.

9- المبادئ والقيم التي تركز عليها شركتنا:

- 9.1** تحديث معلومات منتجاتنا وخدماتنا التمويلية بحيث تكون واضحة للعميل ومختصرة .
- 9.2** التزامنا بالحفاظ على سرية بيانات عملائنا المالية والشخصية ولا يتم استخدامها إلا للأغراض المهنية وبموافقة العميل، ولا يتم الإفصاح عنها لطرف ثالث دون تصريح من الجهات المسؤولة .
- 9.3** شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي لديها نظام إداري صارم في التعامل مع الشكاوى لضمان عدم تضرر مقدم الشكوى.
- 9.4** تحرص شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي عند معالجة الشكاوى بمنح تفسيرات مناسبة، ونعتذر للعميل في حال كان الخطأ منا والقيام بالإجراءات التصحيحية على الفور.
- 9.5** تلتزم شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي بعدم حجب أي معلومات قد تكون مؤثرة لأي طرف من أطراف الاتفاقية.

- 9.6 تلتزم شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي بتحرير عقد التمويل بشكل كتابي أو إلكتروني بين شركة التمويل والمستفيد.
- 9.7 نلتزم بإخطار المستفيد بطريقة تواصل مضمونة بأي تغيير يطرأ على كلفة الأجل قبل التغيير بمدة لا تقل عن شهرين.
- 9.8 نلتزم بإستراتيجيات نعمل بها في الشركة تطبيقاً لما نصت عليه القواعد الداخلية لحوكمة شركات التمويل.
- 9.9 نعتد سياسة تنظيمية داخلية تتضمن وصف الهيكل التنظيمي وإجراءات كل قسم في الشركة.
- 9.10 إذا تم الإعلان عن منتج نتأكد بتوضيح وشرح كل ما يتعلق بالمنتج مثل: الرموز، الاسم والشعار.

10 - الإجراءات المعتمدة:

- 1.10 السياسة المطبقة والإجراءات المتبعة في حل الشكاوى معتمدة من قبل مجلس إدارة شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي..
- 2.10 يتم تحديث السياسة وإجراء تعديلات عليها بما يتوافق مع الأنظمة ذات العلاقة والتعليمات الصادرة من البنك المركزي السعودي وتطلعت شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي.
- 3.10 أي تعديلات يتم إجرائها على هذه الوثيقة يتم إبلاغ العميل بها حسباً لمبدأ الوضوح والشفافية وتطبيقاً للتعليمات الصادرة من البنك المركزي السعودي والالتزام بمبادئ حماية عملاء شركات التمويل.

الفصل الرابع / الشكاوى

11 - مفهوم الشكاوى:

11.1 كل اعتراض أو تظلم يقدم إلى شركة التمويل نتيجة أي إخلال يؤدي إلى عدم التزامها بأحكام العقود الاتفاقيات والتعليمات ذات العلاقة.

12 - إجراءات توثيق الشكاوى

12.1 يتم تلقي الشكاوى من عدة قنوات في الشركة: (البريد الإلكتروني، المكالمات المسجلة عبر الرقم المجاني، الدعم الفني في الموقع الرسمي) أو الحضور شخصياً، بالإضافة إلى تلقي الشكاوى من خلال وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بنا والشكاوى الواردة من الموقع الرسمي للبنك المركزي السعودي.

12.2 تسجل جميع الشكاوى لدى قسم "إدارة العناية بالعميل".

12.3 عند استلام الشكاوى سيصل العميل إشعار من قسم العناية بالعميل باستلام الشكاوى بنجاح عبر البريد الإلكتروني / أو رسالة نصية، وسوف يتم التواصل مع العميل خلال 48 ساعة عمل.

12.4 يقوم قسم العناية بالعميل من التحقق ودراسة معطيات الشكاوى وتوجيهها للإدارة المعنية.

12.5 إذا كانت الشكاوى تتعلق بأحد الموظفين فإنها تسند لمدير الموظف المباشر لاتخاذ الإجراء اللازم وإنهاء الشكاوى.

12.6 بعد مرور 48 ساعة عمل سيتم إبلاغ مقدم الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني أو / رسالة نصية وإفادته بالرد النهائي.

12.7 إذا تطلب دراسة الشكاوى أكثر من 7 أيام عمل سيتم إبلاغ العميل عن طريق البريد الإلكتروني عن مستجدات الشكاوى وأنه تم تصعيد الشكاوى.

12.8 عند حل الشكاوى سيتم التواصل مع العميل عن طريق الاتصال / أو البريد الإلكتروني / أو رسالة نصية.

12.9 عند الانتهاء من الشكوى يتم إرسال استبيان يقيس رضا العميل عن جودة الخدمة المقدمة.

13 - تصعيد الشكوى

13.1 إذا تطلب حل الشكوى أكثر من 7 أيام عمل يتم تصعيدها للرئيس التنفيذي.

13.2 عند حل الشكوى سيتم التواصل مع العميل عن طريق الاتصال أو/ البريد الإلكتروني أو/ الرسائل نصية وإبلاغه بالحل النهائي.

13.3 إذا لم يقبل العميل التسوية التي تم تقديمها، يتم إخطاره بأنه سيتم تصعيد الشكوى داخلياً للإدارة العليا لاتخاذ ما يلزم كما للعميل الحق في التصعيد للجهات ذات العلاقة وفق ما يراه مناسباً - إدارة حماية العملاء-

14- عملية سير الشكوى

- 1- توثيق وتسجيل استلام الشكوى من مختلف قنوات الشركة وتطبيقات التواصل وموقع البنك المركزي
- 2- إشعار العميل بنجاح استلام الشكوى عن طريق البريد الإلكتروني أو /رسالة نصية او الدعم الفني، وسوف يتم التواصل مع العميل بعد 48 ساعة عمل.
- 3- دراسة معطيات الشكوى داخلياً من قبل قسم -العناية بالعميل- أو تحويلها للإدارة المعنية إن لزم، مع الحرص بالالتزام بالفترة المحددة لمعالجة الشكوى.
- 4- التواصل مع العميل والتأكد من إبلاغه بمعالجة شكواه، مع التأكيد على تسليمه كامل المستندات ذات العلاقة. إن لزم الأمر
- 5- قياس مدى رضى العميل
- 6- حفظ وإغلاق الشكوى

15- نموذج الشكوى:

<p>□ الاسم التجاري :</p> <p>□ البريد الالكتروني للعميل :</p>	<p>1 - بيانات العميل: □ الاسم: □ رقم التواصل:</p>
<p>2 - موضوع الشكوى:</p> <p>.....</p>	
<p>3 - تفاصيل الشكوى :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

- يتلقى العميل مرجع الشكوى للمتابعة عند تسجيلها في انظمة الشركة (خلال ايام العمل الرسمية) من خلال رسالة نصية تحتوي: الرقم المرجعي للشكوى وقنوات الشركة الرسمية للتواصل لمعالجة الشكوى.
- يتم البحث ومعالجة شكوى العميل خلال مدة أقصاها 10 ايام عمل وسيتم التواصل من قبل إدارة العناية بالعميل خلال المدة المحددة.

16- استبيان رضا العميل

غير راضي	محايد	راضي	الخدمات
			ما مدى رضاكم على تجربتكم مع شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي؟
			هل انت راضٍ عن تجربتك في الوصول لقسم العناية بالعميل؟
			مدى وضوح الرد على الشكوى المقدمة من قبلكم؟
			مدى رضاكم على مدة معالجة على شكاواكم / استفساراتكم؟
			مدى رضاكم على تعامل ممثل خدمة العملاء؟

17 - محتوى إشعار -استلام الشكوى-

- يصل للعميل عند استلام الشكوى

عزيزنا العميل،

تحية طيبة،

شاكرين تواصلك مع شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي، نحيطكم علماً بأن الشكوى رقم 0000 المقدمة من قبلكم محل اهتمامنا وسيتم التواصل معكم من قبل ممثلي خدمة العملاء خلال 48 ساعة عمل.

- في حال وجود استفسار يمكنكم التواصل على الرقم 8003040101.

18 - محتوى إشعار -إنهاء الشكوى-

-يصل للعميل بعد مرور 3 / 7 أيام عمل

عميلنا العزيز،

تحية طيبة،

شاكرين تواصلك مع شركة رافعات الخليج للإيجار التمويلي، فيما يتعلق بالشكوى رقم 0000 المقدمة من قبلكم قد تم معالجتها وافادتكم بالنتائج عبر البريد الإلكتروني / الاتصال.

في حال وجود استفسار يمكنكم التواصل على الرقم **8003040101**