

مؤسسة النقد العربي السعودي

وكالة الرقابة

ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد

ابريل 2018م

ملاحظة: هذه الضوابط والإجراءات هي وثيقة موحدة ومحدثة لعدد من الضوابط التي صدرت من المؤسسة في وقت سابق

3	أولاً: المقدمة.....
4	ثانياً: التعريفات.....
5	ثالثاً: الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.....
6	رابعاً: محتوى الضوابط.....
11	خامساً: أحكام عامة

أولاً: المقدمة

1- الإطار العام:

يتلخص الإطار العام لهذه الضوابط في النقاط الرئيسية التالية:

- ضوابط التواصل مع العملاء وضامنهم بهدف التحصيل.
- إجراءات التحصيل.
- إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد.

2- الأهداف:

تهدف هذه الضوابط إلى تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء الأفراد وضامنهم بشكل يُتيح لجهات التمويل اتباع إجراءات واضحة ومحددة بما يحمي حقوق أطراف العلاقة.

3- النطاق

تُطبق هذه الضوابط على البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف المؤسسة.

ثانياً: التعريفات

المصطلح	التعريف
المؤسسة	مؤسسة النقد العربي السعودي.
جهة التمويل	البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف المؤسسة.
العميل	شخص طبيعي حاصل على منتج تمويلي من جهة تمويل.
التحصيل	قيام جهة التمويل باستيفاء المبالغ الواجب سدادها من العميل في تواريخ استحقاقها.
التّعثر	عدم التزام العميل بسداد الأقساط الشهرية المتفق عليها في عقد التمويل لمدة ثلاثة أشهر متتالية، أو أكثر من خمسة أشهر متفرقة طوال فترة التمويل.
شكوى	كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواءً كان مُبرر أو غير مُبرر، كتابةً أو شفاهةً.
الطرف الثالث	جهة متعاقد معها بالعمل نيابةً عن جهة التمويل بتقديم خدمة كانت في السابق تنجزها جهة التمويل أو خدمة جديدة تزمع البدء في تنفيذها، ويمكن أن تكون وحدة من وحدات جهة التمويل نفسها أو شركة تابعة لجهة التمويل أو مستقلةً عنها.
الموظفون	كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة جهة التمويل وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر، ويشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم مباشرة أو المتعاقد معهم عن طريق طرف ثالث.
الاتصال الموثق	وسيلة اتصال مُسجلة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل مكتوب أو الكتروني.
تغير ظروف العميل (إجبارياً)	حدث يؤدي إلى تغيير ظروف العميل بشكل إجباري على سبيل المثال لا الحصر: العجز عن العمل (جزئياً أو كلياً) أو تقاعده (إجبارياً) أو فقدانه لوظيفته أو فقدانه لبعض البدلات الثابتة والتي تُعطى للموظف من جهة عمله بشكل شهري.
تغير ظروف العميل (اختيارياً)	حدث يؤدي إلى تغيير ظروف العميل بشكل اختياري على سبيل المثال لا الحصر: التقاعد (الاختياري) أو تغيير وظيفته.
الضامن	أي شخص طبيعي أو اعتباري يضمن سداد العميل أو يعد بالوفاء بالتسديد عنه في حال عدم قدرته على السداد بموجب إقرار كتابي.
يوم	جميع أيام الشهر بما فيها إجازة نهاية الأسبوع والأعياد.

ثالثاً: الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة

- نظام مراقبة البنوك.
- نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.
- نظام التمويل العقاري ولائحته التنفيذية.
- نظام الإيجار التمويلي ولائحته التنفيذية.
- قواعد تطبيق أحكام نظام مراقبة البنوك.
- ضوابط التمويل الاستهلاكي المُحدثة.
- قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها في البنوك التجارية بالمملكة.
- مبادئ حماية عملاء المصارف.
- مبادئ حماية عملاء شركات التمويل.
- تعليمات إسناد مهام لطرف ثالث.

رابعاً: محتوى الضوابط

1: التواصل مع العملاء:

يجب على جهة التمويل بذل العناية اللازمة للتواصل مع العملاء قبل التقدّم للجهات القضائية المختصة، مع الالتزام بما يلي:

1-1 تنحصر وسائل الاتصال الموثقة التي يحق لجهة التمويل استخدامها عند التواصل مع العملاء أو

ضامنهم بما يلي:

- البريد الإلكتروني.
- البريد المسجل.
- العنوان الوطني.
- الرسائل النصية.
- الاتصال الهاتفي.

2-1 يجب أن يشمل نص التواصل كحد أدنى ما يلي:

- اسم جهة التمويل والإدارة المعنية بتحصيل المتعثرات.
- رقم التواصل مع الإدارة المعنية و/أو الطرف الثالث.
- أوقات عمل الإدارة المعنية و/أو الطرف الثالث.
- اسم الموظف، جهة التمويل و/أو اسم الطرف الثالث في حال ما إذا كان الاتصال هاتفياً.

3-1 يجب على جهة التمويل الالتزام بما يلي:

- لا يزيد عدد محاولات الاتصال الهاتفي مع العميل عن عشرة مرات كل ثلاثين يوماً. كما يجب أن يُتاح للعميل إمكانية معاودة الاتصال على الرقم الذي تم الاتصال منه.

- توثيق جميع المكالمات الهاتفية مع العملاء (الواردة أو الصادرة) والاحتفاظ بسجلاتها لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ الاتصال، كما يجب التوضيح للعميل عند بداية المكالمات الهاتفية بأنها مسجلة.
 - تمكين العملاء من تقييم رضاهم عند الانتهاء من المكالمات الهاتفية (الصادرة أو الواردة)، على أن يتم توثيق ذلك آلياً.
 - وضع المعايير اللازمة لضمان التزام الموظفين بتزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة بكل مهنية عن وضعهم الحالي في التّعثر والإجراءات النظامية التي يحق لجهة التمويل اتخاذها.
 - عدم إفادة العميل بمعلومات غير صحيحة أو غير نظامية حيال العواقب المترتبة على عدم السداد.
 - عدم التواصل مع العميل عن طريق استخدام مُغلّفات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات تحصيل ديون مُتعثرة أو ما شابهها.
 - حماية معلومات العملاء المالية والشخصية والحفاظ على خصوصيتها وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وبموافقة العميل، وعدم إجراء أي اتصال مع غير العميل أو ضامنه والتحقق من هوية متلقي الاتصال عند الاتصال الهاتفي.
- 4-1 في حال اعتراض العميل على المبلغ المُطالب به فيجب على جهة التمويل اتباع الآتي:
- توثيق هذا الاعتراض.
 - تسجيل شكوى للعميل بناءً على تعليمات المؤسسة بهذا الخصوص.
 - تزويد العميل بالفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة شكواه، على ألا تتجاوز المدد النظامية لمعالجة الشكوى.
 - عدم التواصل مع العميل لتذكيره بوجود مُتعثرات إلى حين معالجة الشكوى.
 - في حال عدم رضا العميل عن نتيجة شكواه ورغبته في تصعيدها فعلى جهة التمويل تزويد العميل بالآلية المُتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة بهذا الشأن.

- تطوير سياسة لتحليل الشكاوى والاعتراضات والأنماط الخاصة بها والتعامل مع أسبابها ومصادر نشوئها، كما يجب على الإدارة المعنية بمعالجة الشكاوى توثيق هذه التقارير وقياس فعاليتها في معالجة مصادر نشوء الشكاوى المتكررة.

- تطوير إجراءات عمل مع الإدارات ذات العلاقة تشمل اتفاقيات مستوى الخدمة وآلية التصعيد لضمان معالجة اعتراضات وشكاوى العملاء خلال الفترة النظامية، على أن يتم توثيق هذه الآلية تقنياً وقياس مدى التزام الإدارات بها.

5-1 يجب أن تخضع الإدارة المعنية بإجراءات التحصيل والتواصل و/أو الطرف الثالث للمراجعة والتدقيق من قبل إدارة المراجعة الداخلية وإدارة الالتزام بجهة التمويل بشكل مستمر للتأكد من سلامة الإجراءات وتوافقها مع هذه الضوابط والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

2: إجراءات التحصيل من حسابات العملاء:

1-2 يُحظر على البنوك والمصارف القيام بالآتي:

- استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي أو دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل أو شمولية عقد التمويل على ذلك.
- الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء ولو بشكل مؤقت وعدم تمكينهم من الاستفادة من المبالغ المتوافرة في الحسابات دون وجود حكم أو قرار قضائي.
- استقطاع أكثر من قسط شهري واحد لكل تمويل خلال دورة إيداع الراتب الواحدة ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي أو الحصول على موافقة مسبقة من العميل.
- استقطاع القسط الشهري في تاريخ يسبق تاريخ الاستحقاق المتفق عليه، أو حجز قيمة القسط قبل تاريخ الاستحقاق.
- حجز أو خصم مُستحقات نهاية الخدمة للعملاء المواطنين ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي.

2-2 يجب على جهة التمويل تحديد تاريخ الاستقطاع بما يتوافق مع تاريخ إيداع الراتب الشهري على أن يكون محددًا في جدول السداد أو متفقاً عليه لاحقاً مع العميل من خلال إحدى وسائل الاتصال الموثوقة.

3-2 يجب على جهة التمويل الالتزام بخصم القسط الشهري في تاريخ الاستقطاع المتفق عليه، وفي حال ثبوت التقصير في عدم قيامها بالاستقطاع في التاريخ المتفق عليه، فإن جهة التمويل مُلزَمة بإضافة مدة مماثلة في نهاية فترة التمويل دون احتساب أي كلفة أجل أو رسوم إضافية مع إشعار العميل بذلك من خلال وسائل الاتصال الموثوقة.

4-2 تلتزم البنوك والمصارف -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (إجبارياً) دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودون أي تغيير في كلفة الأجل، وعلى البنوك والمصارف تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.

5-2 تلتزم البنوك والمصارف -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (اختيارياً) مع إمكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.

3: إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد:

1-3 يحق لجهة التمويل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية على العميل المتعثّر عن السداد مع الجهات القضائية المختصة مع ضرورة إخطار العملاء بذلك عند تخلف العميل عن السداد لأكثر من ثلاثة أشهر متتالية أو خمسة أشهر مُتفرقة طوال فترة التمويل. على أن تكون آخر محاولة تواصل مع العميل من خلال العنوان الوطني.

2-3 يجب على جهة التمويل عند صدور حكم أو قرار قضائي ضد العميل المتعثر عن السداد الالتزام بالقرار الصادر عن الجهات القضائية، ما لم يتفق الطرفان (جهة التمويل والعميل) على خلاف ذلك (على سبيل المثال لا الحصر تسوية المديونية بين الطرفين، إعادة جدولة المديونية).

3-3 يجب على جهة التمويل مراعاة ظروف العملاء الصادر بحقهم قرارات تنفيذ قضائية لصالحها وذلك عند تقديمهم للضمانات اللازمة، بحيث تلتزم بإتاحة خيار إعادة جدولة المديونية مع إمكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية.

خامساً: أحكام عامة:

1- للعقود المبرمة من تاريخ 2018/10/01م:

1-1 مالم يتفق الطرفان على شمول أي من الاستثناءات أدناه، يجب على جهة التمويل إعفاء العميل من

المبالغ المطالب بها بموجب عقد التمويل في حال الوفاة أو العجز الكلي وذلك خلال مدة أقصاها ثلاثين

يوماً من تاريخ استلام المستندات ذات العلاقة وإعادة ما تم خصمه بالزيادة من تاريخ الوفاة أو العجز

الكلي، ويستثنى من ذلك عقود التمويل التجارية وحالات الوفاة أو العجز الناتجة عن:

- تعمّد العميل إصابة ذاته، أو محاولته للانتحار- سواءً كان عاقلاً، أو مختلاً عقلياً- في ذلك الوقت.

- الكوارث الطبيعية.

- قرارات المحكمة، أو السلطة القضائية المختصة بموجب الأنظمة السارية في المملكة العربية السعودية.

- تعاطي الكحول أو المخدرات أو العقاقير غير النظامية.

- الاشتراك أو التدريب على أي رياضة، أو منافسة خطيرة كالاشتراك في سباقات الخيل أو سباقات

السيارات.

- وفاة أو إصابة ناشئة عن طبيعة العمل.

- ما ينتج بسبب أو ينشأ عن أو تكون ساهمت فيه الأسلحة النووية أو الإشعاعات النووية أو التلوث

بالإشعاع من أي وقود أو أية نفايات نووية ناتجة عن احتراق وقود نووي، والحرب أو الغزو أو أعمال

العدوان الأجنبي أو الأعمال العدوانية أو الأعمال شبه الحربية، وأعمال التخريب والإرهاب التي يرتكبها

شخص أو أشخاص يعملون بصفة منفردة أو نيابة عن أو على صلة بأي منظمة إرهابية.

2-1 لا يحق لجهة التمويل فرض غرامات تأخير أو رسوم تحصيل تزيد عن المبلغ المستحق وبحد أعلى قيمة

قسط واحد لكامل فترة التمويل.

2- يجب على جهة التمويل التأكد من فهم العميل للمخاطر المحتملة في حال عدم الالتزام بأحكام وشروط

المنتجات التمويلية.

3- يجب على جهة التمويل قبل منح أي منتج تمويلي، تقييم وضع العميل الائتماني والتأكد من قدرته على الوفاء بالتزاماته طوال فترة العقد آخذاً بعين الاعتبار مقدرة العميل على سداد الدفعة الأخيرة في حال تضمينها في عقد التمويل، والتغيرات التي قد تطرأ على وضعه الائتماني مثل (سن التقاعد) (الاختياري - الإجمالي) / (البدلات غير الثابتة).

4- تعتبر هذه الضوابط حداً أدنى لما يجب على جهة التمويل القيام به للعناية بالعملاء، ويجب على جهة التمويل أن تعمل على تطوير إجراءاتها الداخلية بشكل مستمر بما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمالها ومع أفضل المعايير والممارسات المحلية والدولية ذات العلاقة وبما لا يتعارض مع هذه الضوابط والتعليمات ذات الصلة.

5- تُعد هذه الضوابط تحديثاً لما سبقها من لوائح و/أو تعليمات بهذا الشأن، وتعتبر ملزمة لجهات التمويل و/أو الطرف الثالث بما ورد فيها، وعلى جميع جهات التمويل تحديث السياسات والإجراءات لديها ولدى الطرف الثالث بما يتوافق مع هذه الضوابط، ولا تُعفى جهة التمويل و/أو الطرف الثالث من المسؤولية في حال عدم التزامها بذلك.

6- مع مراعاة الفقرة (1) من البند (خامساً) من هذه الضوابط، تسري هذه الضوابط على جميع العقود القائمة واللاحقة.

P.O. Box 2992 Riyadh 11169,
Kingdom of Saudi Arabia
Tel.: +966 11 463 3000
www.sama.gov.sa
