

ESTRDAD ALASOOL CO.LTD

سياسة تحصيل الديون ضوابط واجراءات التحصيل



مؤسسة النقد العربي السعودي
Saudi Arabian Monetary Authority



Version History

Version	Date of Revision	Author	Description of Changes	APPROVER
1.0	JUNE 2023	ESTRDAD ALASOOL CO.LTD@COLLECTION DEPARTMENT	Initial version	حسين العطاس

HASSAN AQEEL ALAMRI

CEO

HUSSAIN ALATTAS

COLLECTION MANAGER



Approved by ESTRDAD ALASOOL @2023



جدول المحتويات

القسم الأول المقدمة

1 الأطار العام

2 الأهداف

3 النطاق

القسم الثاني التعريفات

القسم الثالث..... الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة

القسم الرابع محتوى الضوابط

1. المقدمة :

الإطار العام

يتلخص الإطار العام لهذه الضوابط في النقاط الرئيسية التالية:

• ضوابط التواصل مع العملاء وضامنيهم بهدف التحصيل.

• إجراءات التحصيل.

• إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد.

الأهداف

تهدف هذه الضوابط إلى تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء الأفراد وضامنيهم بشكل يتيح لجهات التحصيل اتباع إجراءات واضحة ومحددة بما يحمي حقوق أطراف العالقة.

النطاق

تطبق هذه الضوابط على عملاء شركة استرداد الأصول المحدودة وبما يتناسب مع الضوابط المفروضة من البنك المركزي السعودي .

2. التعريفات :

الشركة : شركة إسترداد الأصول المحدودة شركة الشخص الواحد
المؤسسه : البنك المركزي السعودي مؤسسه النقد السعودية
جهة التمويل: البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف البنك المركزي السعودي.
العميل: شخص طبيعي حاصل على منتج تمويلي من جهة تمويل .
التحصيل: قيام الشركة باستيفاء المبالغ الواجب سدادها من العميل في تواريخ استحقاقها .
التعثر: 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، سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابة أو شفاهة .
الموظفون: كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة الشركة وتحت إدارتها أو إشرافها مقابل أجر، ويشمل ذلك كافة الموظفين المتعاقد معهم .
الإتصال الموثق: وسيلة اتصال مسجلة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل مكتوب أو الكتروني .
تغير ظروف العميل (إجباريا): حدث يؤدي إلى تغير ظروف العميل بشكل إجباري على سبيل المثال لا الحصر: العجز عن العمل (جزئيا أو كليا) أو تقاعده (إجباريا) أو فقدانه لوظيفته أو فقدانه لبعض البدالت الثابتة والتي تُعطى للموظف من جهة عمله بشكل شهري .
تغير ظروف العميل (إجباريا): إلى تغير ظروف العميل بشكل اختياري على سبيل المثال لا الحصر: التقاعد أو تغيير وظيفته.

3. الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة:

نظام مراقبة البنوك.

نظام مراقبة شركات التمويل ولائحته التنفيذية.

نظام التمويل العقاري والئحته التنفيذية.

نظام الإيجار التمويلي والئحته التنفيذية.

قواعد تطبيق أحكام نظام مراقبة البنوك.

قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها في البنوك التجارية بالمملكة.

مبادئ حماية عملاء المصارف.

مبادئ حماية عملاء شركات التمويل.

نظام مراقبة شركات التحصيل ولائحته التنفيذية.

4. محتوى الضوابط :

1 التواصل مع العملاء:

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

تتخصر وسائل الاتصال الموثقة التي يحق لجهة التحصيل استخدامها عند التواصل مع العملاء أو ضامنيهم بما يلي:

1-1

الاتصال الهاتفي.

الرسائل النصية.

البريد الإلكتروني.

البريد المسجل.

العنوان الوطني.

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

اسم جهة التمويل والجهة المعنية بتحصيل المتعثرات.

رقم التواصل مع الإدارة المعنية و/أو شركة التحصيل.

أوقات عمل الإدارة المعنية و/أو شركة التحصيل.

اسم الموظف، جهة التمويل و/أو شركة التحصيل في حال ما إذا كان الإتصال هاتفياً.

2 - إجراءات التحصيل من حسابات العملاء:

يحظر على شركات التحصيل 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 مالم يكن هناك

حكم أو قرار قضائي أو الحصول على موافقة مسبقة من العميل.

· استقطاع القسط الشهري في تاريخ يسبق تاريخ الأستحقاق المتفق عليه، أو حجز قيمة القسط قبل تاريخ الأستحقاق.

حجز أو خصم مستحقات نهاية الخدمة للعملاء المواطنين مالم يكن هناك حكم أو قرار قضائي.
يجب على جهة التمويل تحديد تاريخ الاستقطاع بما يتوافق مع تاريخ إيداع الراتب الشهري على أن يكون محددًا في جدول السداد أو متفقا عليه الحقا مع العميل من خلال إحدى وسائل الأتصال الموثقة.

يجب على جهة التحصيل الالتزام بخصم القسط الشهري في تاريخ الإستقطاع المتفق عليه، وفي حال ثبوت التقصير في عدم قيامها بالإستقطاع في التاريخ المتفق عليه، فإن جهة التحصيل وجبه التمويل ملزمة بإضافة مدة مماثلة في نهاية فترة التمويل دون احتساب أي كلفة أجل أو رسوم إضافية مع إشعار العميل بذلك من خلال وسائل الاتصال الموثوقة.
تلتزم جهة التحصيل بإبلاغ البنوك والمصارف -بناء على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (إجباريا) دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودون أي تغيير في كلفة الأجل، وعلى البنوك والمصارف تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوما من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل المنوحة بضمان الأصل.
تلتزم جهة التحصيل بإبلاغ البنوك والمصارف -بناء على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (اختياريا) مع إمكانية تغيير كلفة الاجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوما من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل المنوحة بضمان الأصل.

يجب على جهة التحصيل الالتزام بما يلي:

· لايزيد عدد محاولات الأتصال الهاتفي مع العميل عن عشرة مرات كل ثالثين يوما. كما يجب أن يُتاح للعميل إمكانية معاودة الأتصال على الرقم الذي تم الأتصال منه.
· توثيق جميع المكالمات الهاتفية مع العملاء (الواردة أو الصادرة) والأحتفاظ بسجلاتها لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ الأتصال، كما يجب التوضيح للعميل عند بداية المكالمة الهاتفية بأنها مسجلة.
· تمكين العملاء من تقييم رضاهم عند الأنتهاء من المكالمة الهاتفية (الصادرة أو الواردة)، على أن يتم توثيق ذلك أليا.

. وضع المعايير اللازمة لضمان التزام الموظفين بتزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة بكل مهنية عن وضعهم الحالي في التعثر والأجراءات النظامية التي يحق لجهة التحصيل اتخاذها.

. عدم إفادة العميل بمعلومات غير صحيحة أو غير نظامية حيال العواقب المترتبة على عدم السداد.

. عدم التواصل مع العميل عن طريق استخدام مغلفات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات

تحصيل ديون متعثرة 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 الأتصال عند الاتصال الهاتفي.

في حال اعتراض العميل على المبلغ المطالب به فيجب على جهة التحصيل اتباع الآتي:

. توثيق هذا الاعتراض.

. تسجيل شكوى للعميل بناء 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 متعثرات إلى حين معالجة الشكوى.

. في حال عدم رضا العميل عن نتيجة شكواه ورجعته في تصعيدها فعلى جهة التحصيل تزويد العميل بالالاية

المتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة بهذا الشأن.

. تطوير سياسة لتحليل الشكاوى والأعتراضات وأنماط 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 تقنيا وقياس مدى التزام الإدارات بها.

يجب أن تخضع الإدارة المعنية بإجراءات التحصيل والتواصل 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.

يحق لجهة التحصيل البدء في اتخاذ الأجراءات النظامية على العميل المتعثر عن السداد مع الجهات القضائية المختصة مع ضرورة إخطار العملاء بذلك عند تخلف العميل عن السداد أكثر من ثلاثة أشهر متتالية أو خمسة أشهر متفرقة طوال فترة التمويل. على أن تكون آخر محاولة تواصل مع العميل من خلال العنوان الوطني.

يجب على جهة التحصيل عند صدور حكم أو قرار قضائي ضد العميل المتعثر عن السداد الألتزام بالقرار الصادر عن الجهات القضائية، مالم يتفق الطرفان (جهة التمويل والعميل) على خالف ذلك (على سبيل المثال لا الحصر تسوية المديونية بين الطرفين، إعادة جدولة المديونية