

ESTRDAD ALASOOL CO.LTD

سياسة تحصيل الديون ضوابط واجراءات التحصيل للعملاء الأفراد



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 & ZUHAIR ZAWQARI	Initial version	حسين العطاس
1.1	JUNE 2024	ESTRDAD ALASOOL CO.LTD@COLLECTION DEPARTMENT & ZUHAIR ZAWQARI	UPDATED VERSION	حسين العطاس

NAME	TITLE	SIGN	DATE
HASSAN ALAMRI	CEO		JUNE2024
ZUHAIR ZAWQARI	Member of the Board of Directors		JUNE2024
HUSSAIN ALATTAS	COLLECTION MANAGER		JUNE2024



Approved by ESTRDAD ALASOOL @2024

مقدمة

الإطار العام

يتلخص الإطار العام لهذه الضوابط في النقاط الرئيسية التالية:

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

الأهداف

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

النطاق

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

التعريفات

- **الشركة:** شركة استرداد الأصول لتحصيل ديون جهات التمويل (شركة الشخص الواحد).
- **المؤسسة:** البنك المركزي السعودي (مؤسسة 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 ذو 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.
- **الاتصال الموثق:** وسيلة اتصال مسجلة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل مكتوب أو إلكتروني.
- **تغير ظروف العميل (إجبارياً):** حدث يؤدي إلى تغير ظروف العميل بشكل إجباري مثل العجز عن العمل (جزئياً أو كلياً) أو تقاعده (إجبارياً) أو فقدانه لوظيفته أو فقدانه لبعض البدلات الثابتة التي تُعطى للموظف من جهة عمله بشكل شهري.
- **تغير ظروف العميل (اختيارياً):** تغير ظروف العميل بشكل اختياري مثل التقاعد أو تغيير وظيفته.

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.
- 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.

محتوى الضوابط

1. التواصل مع العملاء:

- يجب على جهة التمويل بذل العناية اللازمة للتواصل مع العملاء قبل التقدم للجهات القضائية المختصة، مع الالتزام بما يلي:
- تنحصر وسائل الاتصال الموثقة التي يحق لجهة التحصيل استخدامها عند التواصل مع العملاء أو ضامنيهم بما يلي:
 - الاتصال الهاتفي.
 - الرسائل النصية.
 - البريد الإلكتروني.
 - البريد المسجل.
 - العنوان الوطني.
 - 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 الاتصال هاتفيًا.

2. إجراءات التحصيل من حسابات العملاء:

يحظر على شركات التحصيل القيام بما يلي:

- 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 الاستحقاق المتفق عليه، أو حجز قيمة القسط قبل تاريخ الاستحقاق.
- 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 متفقًا عليه لاحقًا مع العميل من خلال إحدى وسائل الاتصال الموثوقة.
- يجب على جهة التحصيل الالتزام بخصم القسط الشهري في تاريخ الاستقطاع المتفق عليه، وفي حال ثبوت التقصير في عدم قيامها بالاستقطاع في التاريخ المتفق عليه، فإن جهة التحصيل وجهة 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 -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (إجباريًا) دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودون أي تغيير في كلفة الأجل، وعلى البنوك والمصارف تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يومًا من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.
- تلتزم جهة التحصيل بإبلاغ البنوك والمصارف -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (اختياريًا) مع إمكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يومًا من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.
- يجب على جهة التحصيل الالتزام بما يلي:
 - لا يزيد عدد محاولات الاتصال الهاتفي مع العميل عن عشرة مرات كل ثلاثين يومًا. 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 آليًا.
 - وضع المعايير اللازمة لضمان التزام الموظفين بتزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة بكل مهنية عن وضعهم الحالي في التعثر والإجراءات 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 الاتصال عند الاتصال الهاتفي.
- في حال اعتراض العميل على المبلغ المطالب به فيجب على جهة التحصيل اتباع الآتي:
 - توثيق هذا الاعتراض.
 - تسجيل شكوى للعميل بناءً على تعليمات المؤسسة بهذا الخصوص مع وجود رقم مجاني لاستقبال شكوى العملاء عبر الرقم 8003040061.
 - تزويد العميل بالفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة شكواه، على أن لا تتجاوز المدد النظامية لمعالجة الشكوى.
 - عدم التواصل مع العميل لتذكيره بوجود متعثرات إلى حين معالجة الشكوى.
 - في حال عدم رضا العميل عن نتيجة شكواه ورغبته في تصعيدها فعلى جهة التحصيل تزويد العميل بالآلية المتبعة 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 تقنيًا 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.