مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية

شركة مال للوساطة الرقمية

تحت مبادئ حماية العملاء التي أقرها البنك المركزي السعودي تلتزم شركة مال للوساطة الرقمية للتمويل (MAL) بالشفافية والوضوح في تقديم كافة المعلومات المتعلقة بخدماتها و منتجاتها وتحديثها باستمرار ليكون العميل على بينة بالخدمة المقدمة إليه وبالتزامنا في حفظ حقوقه وحماية بياناته و ترسيخ مبدأ حماية عملاء المؤسسات المالية ومواكبة للتعليمات الصادرة من البنك المركزي السعودي ودولياً لحماية عملاء المؤسسات المالية و ضمان حصول العملاء الذين يتعاملون مع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة و حصول العملاء على الخدمات والمنتجات بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية

البنك السعودي الفرنسي، شركة مساهمة عامة، مساهمة برأس مال ١٢٠،٥٣،٥٧١،٦٧٠ ريال سعودي، سجل تجاري رقم ١٠١٠٠٧٣٣٦٨ (الرقم الموحد ٧٠٠٠٠٢٥٣٣٣) ص.ب ٥٦٠٠٦ الرياض ١١٥٥٤، هاتف ٠٩٦٦١١٢٨٩٩٩٩، الرياض ٢٧٢٢-١٢٦٢٤ رقم المبنى ٧٥٦٩ المعذر/المربع وحدة رقم ٢، مرخص لها بموجب المرسوم الملكي م/٣٣ بتاريخ ١٣٩٧/٦/١٧هـ، وخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي
www.alfransi.com.sa

مبادئ حماية العملاء

تعتبر هذه المبادئ الإطار العام لحماية عملاء المؤسسات المالية والذي يجب على المؤسسات المالية مراعاتها في كافة تعاملاتها مع العملاء، وهي على النحو الآتي:

المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

يجب على المؤسسة المالية التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءا لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة المالية، كما يجب بذل العناية والاهتمام الخاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة من الجنسين

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

على المؤسسة المالية التأكد من وضوح وسهولة فهم معلومات الخدمات والمنتجات المُقدمة للعملاء، بحيث تكون محدثة وواضحة وُ مختصرة ودقيقة وغيرُ مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصا شروطها وميزاتها الرئيسة، كما يجب أن تشمل إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها المؤسسة المالية والضرائب المترتبة عليها والاستثناءات والغرامات وأنواع المخاطر والمنافع الرئيسية وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المؤسسة المالية

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية

يتعين على المؤسسة المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة، ومساعدتهم في معرفة الجهة المُناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك

المبدأ الرابع: سلوكيات وأخلاقيات العمل

يتوجب على المؤسسة المالية العمل بطريقة مهنية عالية بما ينعكس على مصلحة العملاء وعلى امتداد العلاقة بينهما، حيث تعتبر المؤسسة المالية المسؤول الأول عن حماية مصالح العملاء. كما يجب على المؤسسة المالية توفير الموارد البشرية اللازمة لتحقيق ما سبق وتنفيذ أعمالها وخدمة عملاءها في كافة مناطق المملكة المتواجدة بها وتوفير مراكز مناسبة لخدمة عملاءها والقنوات الموثقة للتواصل معهم.

المبدأ الخامس: الحماية ضد عمليات الاحتيال وسوء الاستخدام

يجب على المؤسسة المالية حماية أصول عملاءها من الاحتيال و وضع أنظمة تقنية ورقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام واكتشافها واتخاذ الاجراء اللازم حال وقوعها، وفقا للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

المبدأ السادس: حماية خصوصية المعلومات والبيانات

تلتزم المؤسسة المالية بوضع الآليات المناسبة وفقا للأنظمة والتعليمات والسياسات السارية ذات العلاقة لحماية معلومات وبيانات العملاء المالية و/أو الائتمانية و/أو التأمينية و/أو الشخصية والحفاظ على خصوصيتها على أن تشمل جميع الحقوق الوارد ذكرها في نظام حماية البيانات الشخصية، ووضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات

المبدأ السابع: معالجة الشكاوى

يجب على المؤسسة المالية توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى بحيث تكون الآلية واضحة وفعّالة، ويجب دراسة الشكوى واتباع التدابير والإجراءات اللازمة لمعالجتها بشكل عادل وفعّالة، وتقديم أفضل الحلول وأنسبها دون تأخير وفقا للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة

المبدأ الثامن: المُنافسة

يجب على المؤسس المالية أن تتيح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها بسهولة ووضوح، وعلى المؤسسة المالية تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العميل ورغباته، وتعزيز الابتكار والحفاظ على جودة الخدمات والمنتجات

شركة مال لوساطة الرقمية ، ذات مسئولية محدودة برأس مال 2,000,000 ريال سعودي حاصلة على موافقة أولية للترخيص بممارسة نشاط الوساطة الرقمية من البنك المركزي السعودي برقم / 42012544 سجل تجاري رقم 4030365352 (الرقم الموحد 7015896256) ص.ب المملكة العربية السعودية- جدة، المحمدية 4903/23761، شارع الأمير سلطان رقم المبنى 6858، رقم الوحدة 5 خاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي www.malfintech.com

المبدأ التاسع: خدمات الإسناد

عند القيام بالإسناد لأي من الخدمات التي تتضمن تعامل مع العملاء، على المؤسسة المالية التأكد من التزام الطرف الثالث بمتطلبات هذه المبادئ والقواعد -حيثما انطبقت-، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، وتتحمل المؤسسة المالية المسؤولية في حال عدم التزام الطرف الثالث المُسندة إليه المهام بالأنظمة واللوائح والتعليمات السارية في أي من العمليات والمهام المسندة إليه وفقا لما ورد في التعليمات ذات العلاقة الصادرة من البنك المركزي

المبدأ العاشر: تضارب المصالح

يجب أن يكون لدىُ المؤسسة المالية سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليها التأكد من أن السياسات التيُ تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة وُ مطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين المؤسسة المالية وأي طرف آخر فيجب الإفصاح عنها للجهة المسئولة

القواعد السلوكية العامة

تعتبر هذه المبادئ الإطار العام لحماية عملاء المؤسسات المالية والذي يجب على المؤسسات المالية مراعاتها في كافة تعاملاتها مع العملاء، وهي على النحو الآتي:

القاعدة رقم (1)

يجب على المؤسسة المالية تشجيع العملاء على قراءة العقود وملحقاتها ونموذج الإفصاح الأولي والشروط والأحكام والوثائق وأي مستند آخر يتطلب موافقة العميل أو توقيعه، والتحقق من اطلاعهم وإدراكهم لما جاء فيها، بالإضافة إلى توفير الشروط والأحكام المحدثة عبر القنوات الإلكترونية للمؤسسة المالية

القاعدة رقم (2)

يجب على المؤسسة المالية تقديم المعلومات و/أو المستندات للعملاء بشكل واضح ودقيق، وتجنب التضليل والغش والتدليس

القاعدة رقم (3)

يجب على المؤسسة المالية إدراج كافة الشروط والأحكام في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة، على أن تتضمن البيانات التحذيرية المخاطر المحتملة عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف المُتفق عليه. كما يجب صياغة كافة الشروط والأحكام باللغة العربية بشكل مبسط و واضح وغير مضلل، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية عند طلب العميل ذلك

القاعدة رقم (4)

دون الإخلال بالقاعدة رقم(8) من هذا القسم، يجب على المؤسسة المالية إبلاغ العميل من خلال رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المُعتمد لدى المؤسسة المالية إضافة إلى القنوات الموثقة الأخرى بأي تغيير يطرأ على الشروط والأحكام (إذا كانت الاتفاقية والتعليمات ذات العلاقة تجيز هذا التغيير) قبل بدء سريان ذلك التغيير بمدة لا تقل عن(30) يوم، كما يجب أنأُ تتيح المؤسسة المالية إمكانية الاعتراض في حال عدم موافقة العميل بعد استلام الإشعار عن طريق إحدى القنوات الموثقة

القاعدة رقم (5)

يجب على المؤسسة المالية تزويد العميل بنموذج الإفصاح الأولي الذي يحتوي على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات وتفاصيل احتساب الرسوم والعمولات وكلفة الأجل-إن وجدت- وذلك عند إبرام العقد أو الاتفاقية وأخذ إقرار من العميل بقراءتها وفهمها والموافقة على محتواها ويجب أن يكون نموذج الإفصاح بلغة سهلة وواضحة وبطريقة مبسطة

القاعدة رقم (6)

يجب على المؤسسة المالية توحيد حجم الخط المستخدم (حجم 14 كحد أدنى) وأن يكون واضح ومقروء في العقود وملحقاتها، التي من بينهانماذج الإفصاح الأولية، الشروط والأحكام، الوثائق، الاستثناءات، وأي مستند آخر يتطلب توقيع العميل أو اطلاعه عليه، كما يجب عدم طلب توقيع العميل (أيا كان شكل التوقيع) على أي مستند فارغ أو لم يتم استكمال كامل بياناته، وعلى المؤسسة المالية حماية مستندات وتواقيع العملاء وحفظها

القواعد السلوكية العامة

القاعدة رقم (7)

يجب على المؤسسة المالية تزويد العميل بنسخة ورقية أو إلكترونية -حسب ما يفضله العميل- من جميع المستندات ذات العلاقة بالمنتجات أو الخدمات فور حصوله عليها، وأخذ إقرار من العملاء

القاعدة رقم (8)

يجب على المؤسسة المالية عدم إجراء أي تغيير بالزيادة في الرسوم والعمولات التي يتعُين على العملاء سدادها بعد الحصول على الخدمة أو المنتج وتوقيع العقد أو الاتفاقية أو ما في حكمها، ويستثنى من ذلك الرسوم والعمولات

شركة مال لوساطة الرقمية ، ذات مسئولية محدودة برأس مال 2,000,000 ريال سعودي حاصلة على موافقة أولية للترخيص بممارسة نشاط الوساطة الرقمية من البنك المركزي السعودي برقم / 42012544 سجل تجاري رقم 4030365352 (الرقم الموحد 7015896256) ص.ب المملكة العربية السعودية- جدة، المحمدية 4903/23761، شارع الأمير سلطان رقم المبنى 6858، رقم الوحدة 5 خاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي www.malfintech.com

بالاستلام في حال تزويدهم بها ورقيا، على سبيل المثال لا الحصر: العقد وملحقاته، الوثائق التأمينية، الشروط والاحكام، جدول الرسوم والعمولات	المتعلقة بطرف أخر بشرط أن تكون مرتبطة بانتفاع العميل بالأصل الممول، ويلزم إشعار العميل بذلك عند ابرام العقد
القاعدة رقم (9) يجب على المؤسسة المالية وضع قائمة الرسوم والعمولات (بما في ذلك رسوم الطرف الآخر) في مكان واضح بمبناها وفروعها وإدراجها في مواقعها الإلكترونية.	**القاعدة رقم (10)** يجب على المؤسسة المالية عند تقدم العملاء بطلب الحصول على خدمة أو منتج الالتزام بالآتي: ▪ إرسال رسالة نصية للعميل (فور تقديم الطلب) تحتوي بحد أدنى على: عنوان الطلب، الرقم المرجعي للطلب، التاريخ المتوقع لتنفيذه، الرقم المجاني المخصص للاستفسارات. ▪ إشعار العميل بقبول الطلب أو رفضه عبر رسالة نصية بحد أقصى(3) أيام عمل، وفي حال الرفض فيجب أن يتضمن الإشعار سبب الرفض بالإضافة إلى آلية الاعتراض على الرفض. ▪ استثناء من الفقرة (ب)،يتم الإشعار للمطالبات التأمينية كتابيا وُتحددفترته وفقا لُلُمدد المحددة في التعليمات ذات العلاقة، ويجب أن يتضمن الإشعار بحد أدنى ما يلي: ▪ عند قبول المطالبة بشكل كامل أو جزئي: مبلغ التسوية، توضيح كيفية الوصول لمبلغ التسوية، التبرير عند تخفيض مبلغ التسوية أو قبول المطالبة جزئيا عند رفض المطالبة: سبب الرفض، المستندات الداعمة لقرار الرفض في حال طلبها من العميل
القاعدة رقم (11) تقع مسؤولية حماية معلومات وبيانات العميل والحفاظ على سريتها على المؤسسة المالية، سواء المعلومات والبيانات المحفوظة لديها أو لدى طرف ثالث، ويجب على المؤسسة المالية الالتزام بالتالي: ▪ توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواتها لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه للعمليات، ووضع إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية ▪ الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها. ▪ توقيع كافة الموظفين الدائمين أوالمؤقتين وموظفي الطرف الثالث على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصاره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم. ▪ المحافظة على سرية بيانات العميل وفقا لما تقضي به الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة	**القاعدة رقم (12)** يجب على المؤسسة المالية التأكد من أن كافة القنوات الإلكترونية متوافرة وبشكل آمن، وفي حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة اختراق هذه القنوات و/ أو ضعفها الأمني فيجب تعويضهم عن أي خسائر ناتجة عن ذلك، كما يجب الالتزام بالآتي: ▪ تطبيق أكثر من معيار للتحقق من الهوية عند الدخول على الخدمات الإلكترونية، واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من عمليات الاحتيال الإلكتروني. ▪ تضمين الغرض الذي تم من أجله إرسال الرسائل النصية المتضمنة رمز التحقق إلى العملاء على سبيل المثال: تعريف مستفيد، إعادة تعيين كلمة المرور الدخول على الحساب، تحويل مبلغ مالي

القواعد السلوكية العامة

القاعدة رقم (13) يجب على المؤسسة المالية التحقق من استمرارية عمل أنظمتها وخدماتها والتأكد من جاهزيتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الأوقات وعلى المؤسسة المالية عدم الاستفادة من أي مبالغ معادة قد تنشأ بسبب خطأ أو عطل فني وعليها إعادتها إلى العميل المُتضرر دون تأخير والعملاء الآخرين الذين تعرضوا لنفس الخطأ في غضون(5) أيام عمل ودون انتظار المطالبة بها، ويجب إصلاح الخلل أو العطل وفقا لمتطلبات استمرارية الأعمال، كما يجب التواصل مع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ	**القاعدة رقم (14)** يجب على المؤسسة المالية ضمان أداء مهامُ جميع الموظفين بكفاءة وفعالية واتباع السلوكيات والأخلاقيات بمهنية عالية تجاه العملاء الحاليين أو العملاء المحتملين في جميع الأوقات، إضافة إلى تدريب موظفي الصفوف الأمامية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء بشكل دوري والعمل على حصولهم على الشهادات المهنية اللازمة للإلمام بمهارات التعامل مع العملاء وبالمنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وبالتعليمات ذات العلاقة الصادرة من البنك المركزي

شركة مال لوساطة الرقمية ، ذات مسئولية محدودة برأس مال 2,000,000 ريال سعودي حاصلة على موافقة أولية للترخيص بممارسة نشاط الوساطة الرقمية من البنك المركزي السعودي برقم / 42012544 سجل تجاري رقم 4030365352 (الرقم الموحد 7015896256) ص.ب المملكة العربية السعودية- جدة، المحمدية 4903/23761، شارع الأمير سلطان رقم المبنى 6858، رقم الوحدة 5 خاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي www.malfintech.com

وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها من خلال إحدى القنوات الموثقة، وإعلان ذلك من خلال جميع القنوات المُتاحة	
القاعدة رقم (15) دون الإخلال بالتعليمات ذات العلاقة، يجب على المؤسسة المالية متابعة أداء موظفي الصفوف الأمامية من خلال الزيارات (الدورية – السرية) للفروع ومركز الاتصال وموظفي التحصيل، بما فيهم موظفي الطرف الثالث للتأكد من اتباع أفضل الممارسات عند التعامل مع العملاء، والإلمام بالتعليمات الصادرة عن البنك المركزي وبالمنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسة المالية، على أن ترفع تقارير نصف سنوية إلى الإدارة العليا لمراقبة أداء الموظفين	**القاعدة رقم (16)** يجب على المؤسسة المالية الالتزام بتوعية العملاء بشكل مستمر عبر كافة قنواتها، على أن تشمل بحد أدنى: المنتجات والخدمات ومخاطرها، آلية التعامل مع الديون والتعثر، عمليات الاحتيال، التعامل مع الشركات أو المؤسسات المالية أو الاستثمارية الغير مرخصة، الادخار، التثقيف والتخطيط المالي
القاعدة رقم (17) يجب على المؤسسة المالية توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى والاستفسارات والطلبات بحيثُ تمَكن العملاء من تقديم الشكاوى حسب مايُفَضلونه بكل يسر وسهولة وفي الأوقات المُناسبة لهم وبما ينسجم مع طبيعة المؤسسة المالية، على أن تتضمن بحد أدنى: ▪ الهاتف ▪ المجاني، الفروع و/أو الموقع الإلكتروني ▪ تطبيقات الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني	**القاعدة رقم (18)** يجب على المؤسسة المالية وضع آلية معالجة الشكاوى في مكان واضح بمبنى المؤسسة المالية وفروعها كافة وموقعها الإلكتروني وتطبيقات الهواتف الذكية

القواعد السلوكية العامة

القاعدة رقم (19) يجب أن تتضمن آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات الآتي: ▪ إجراءات تقديم الشكوى و/أو الاستفسار. ▪ توثيق استلام الشكوى و/أو الاستفسار وتزويد العميل برقم مرجع رئيس وبالمدة المحددة للمعالجة عبر رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المُعتمد لدى المؤسسة المالية. ▪ تزويد العميل بالإدارة المختصة بمعالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الذي من خلاله يمكن للعميل التواصل مع المؤسسة المالية عند الحاجة لمتابعة الشكوى و/أو الاستفسار. ▪ توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع العميل والاحتفاظ بسجلاتها. بحد أدنى خمس سنوات ▪ معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الوارد مباشرة للمؤسسة المالية وفقا لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي ▪ تزويد العميل بنتائج معالجة الشكوى و/أو الاستفسار بشكل مفصل وبالمستندات اللازمة التي تؤيد صحة المعالجة من خلال أحد القنوات الموثقة بالإضافة إلى الرد على استفساراتهم بشكل واضح وبجودة عالية. ▪ في حال عدم رضا العميل عن نتيجة معالجة شكواه ورغبته بتصعيدها، يجب تزويده بآلية المتبعة للتصعيد لمستوى أعلى داخل المؤسسة المالية أو توجيهه إلى الجهة المختصة بحسب ما يفضله	**القاعدة رقم (20)** يجب على المؤسسة المالية تطوير مؤشرات أداء لقياس معالجة الشكاوى الواردة إلى المؤسسة المالية بشكل مباشر ومنها (قياس رضا العملاء، قياس جودة معالجة الشكاوى)، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى أعلى منصب تنفيذي في المؤسسة المالية.
القاعدة رقم (21) يجب أن توفر المؤسسة المالية خلال (5) أيام عمل المستندات التالية بناء على طلب العميل: ▪ نسخة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج	**القاعدة رقم (22)** يجب على المؤسسة المالية إتاحة رقم هاتف مجاني يمكن شرائح العملاء الاتصال به من داخل المملكة عن طريق الهاتف الثابت والمحمول، إضافة إلى رقم هاتف للاتصال من خارج المملكة (للبنوك وشركات التأمين) لتقديم الشكاوى والاستفسارات، على أن يتم نشر الرقم المجاني في الصفحة

▪ نسخة من الشروط والأحكام المحدثة للمنتج أو الخدمة. ▪ نسخة من عقود المبرمة مع العميلبما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات. ▪ نسخة من وثيقة التأمين إن وجدت في التعامل	الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة المالية بشكل واضح للعميل بالإضافة إلى كافة القنوات الأخرى
القاعدة رقم (23) يجب على المؤسسة المالية الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية ومسئولياتها المجتمعية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة وإيجاد الحلول المناسبة لهم قبل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية بحقهم	**القاعدة رقم (24)** يجب على المؤسسة المالية وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عملائها (الحاليين والمستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناء على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو اللون أو السن أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى وذلك في مختلف التعاملات.
القاعدة رقم (25) يجب على المؤسسة المالية نشر مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية على موقعها الإلكتروني وفي مكان واضح للعميل	**القاعدة رقم (26)** يجب على المؤسسة المالية وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقعها الإلكتروني إضافة إلى ساعات عمل تقديم الخدمات الهاتفية

القواعد السلوكية الخاصة

القاعدة رقم (19) يجب أن تتضمن آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات الآتي: ▪ إجراءات تقديم الشكوى و/أو الاستفسار. ▪ توثيق استلام الشكوى و/أو الاستفسار وتزويد العميل برقم مرجع رئيس وبالمدة المحددة للمعالجة عبر رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المُعتمد لدى المؤسسة المالية. ▪ تزويد العميل بالإدارة المختصة بمعالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الذي من خلاله يمكن للعميل التواصل مع المؤسسة المالية عند الحاجة لمتابعة الشكوى و/أو الاستفسار. ▪ توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع العميل والاحتفاظ بسجلاتها. بحد أدنى خمس سنوات ▪ معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الوارد مباشرة للمؤسسة المالية وفقا لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي ▪ تزويد العميل بنتائج معالجة الشكوى و/أو الاستفسار بشكل مفصل وبالمستندات اللازمة التي تؤيد صحة المعالجة من خلال أحد القنوات الموثقة بالإضافة إلى الرد على استفساراتهم بشكل واضح وبجودة عالية. ▪ في حال عدم رضا العميل عن نتيجة معالجة شكواه ورغبته بتصعيدها، يجب تزويده بالآلية المتبعة للتصعيد لمستوى أعلى داخل المؤسسة المالية أو توجيهه إلى الجهة المختصة بحسب ما يفضله	**القاعدة رقم (20)** يجب على المؤسسة المالية تطوير مؤشرات أداء لقياس معالجة الشكاوى الواردة إلى المؤسسة المالية بشكل مباشر ومنها (قياس رضا العملاء، قياس جودة معالجة الشكاوى)، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى أعلى منصب تنفيذي في المؤسسة المالية.
القاعدة رقم (21) يجب أن توفر المؤسسة المالية خلال(5) أيام عمل المستندات التالية بناء على طلب العميل: ▪ نسخة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج ▪ نسخة من الشروط والأحكام المحدثة للمنتج أو الخدمة. ▪ نسخة من عقود المبرمة مع العميلبما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات. ▪ نسخة من وثيقة التأمين إن وجدت في التعامل	**القاعدة رقم (22)** يجب على المؤسسة المالية إتاحة رقم هاتف مجاني يمكن شرائح العملاء الاتصال به من داخل المملكة عن طريق الهاتف الثابت والمحمول، إضافة إلى رقم هاتف للاتصال من خارج المملكة (للبنوك وشركات التأمين) لتقديم الشكاوى والاستفسارات، على أن يتم نشر الرقم المجاني في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة المالية بشكل واضح للعميل بالإضافة إلى كافة القنوات الأخرى
القاعدة رقم (23) يجب على المؤسسة المالية الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية ومسئولياتها المجتمعية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة وإيجاد الحلول المناسبة لهم قبل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية بحقهم	**القاعدة رقم (24)** يجب على المؤسسة المالية وموظفيها عدم التمييز في التعامل بين عملائها (الحاليين والمستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناء على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو

	اللون أو السن أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى وذلك في مختلف التعاملات.
القاعدة رقم (25) يجب على المؤسسة المالية نشر مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية على موقعها الإلكتروني وفي مكان واضح للعميل	**القاعدة رقم (26)** يجب على المؤسسة المالية وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيس للفرع وفي موقعها الإلكتروني إضافة إلى ساعات عمل تقديم الخدمات الهاتفية