

ملحق  
معايير  
حماية  
العميل

شباط 2022

بعد عشرين عاماً من البحث والعمل على استخلاص أفضل الممارسات في صناعة التمويل الشامل، تم جمع ثمانية معايير لحماية العميل والتي تضمن تقديم الخدمات المالية للعملاء بطريقة آمنة ومسؤولة وعادلة. هذه المعايير مُدمجة بالكامل في المعايير العالمية لإدارة الأداء الإجتماعي والبيئي.

1 المعيار « تحقق المنتجات والخدمات والقنوات التي يوفرها المزود فائدة للعملاء

2 المعيار « لا يتم ائقال العملاء بالمديونية

3 المعيار « يمنح المزود العملاء معلومات واضحة وفي الوقت المناسب لدعم العميل في اتخاذ القرارات.

4 المعيار « يحدد المزود الأسعار بمسؤولية.

5 المعيار « يفرض المزود معاملة عادلة ومحترمة للعملاء.

6 المعيار « يكفل المزود أمن بيانات العميل ويقوم بإبلاغ العملاء عن حقوق بياناتهم

7 المعيار « يتلقى المزود شكاوى العملاء ويقوم بمعالجتها

8 المعيار « تلتزم الحوكمة والإدارة بحماية العملاء، وتدعم أنظمة المراجعة الداخلية والموارد البشرية تنفيذها

## 1. تحقق المنتجات والخدمات والقنوات التي يوفرها المزود فائدة للعملاء

### الممارسات الأساسية

### التفاصيل | المؤشرات

- 1.1** يستخدم المزود البيانات لتحديد أمشاط السلوك المالي حسب شريحة العميل.
- 1.1.1 يتم تحليل استخدام المنتج (الأنواع والتكرار) من خلال الشرائح الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للعملاء.
- 1.2** يتم جمع ملاحظات العملاء حول تجاربهم في استخدام المنتجات والخدمات.
- 1.2.1 يتم إجراء استطلاعات (استبيان) رضا العملاء. ويحد أدنى مرة واحدة كل سنتين.
- 1.2.2 يتم إجراء مقابلات مع العملاء المنسحبين و/أو الخاملين للبحث فيما إذا كان هناك فشل/خلل في تصميم المنتج.
- 1.3** يتم استخدام رؤى ومؤشرات من بيانات العملاء لتصميم المنتجات والخدمات.
- 1.3.1 يقوم المزود بتصميم المنتجات والخدمات (المالية وغير المالية) وقنوات التوزيع باستخدام رؤى من السوق والدراسات التجريبية والتغذية الراجعة من العملاء وبيانات النتائج.
- 1.3.2 يتم تعديل المنتجات والخدمات الحالية بناءً على احتياجات العملاء وردود الفعل والنتائج.
- 1.4** تحمي المنتجات والخدمات والقنوات التي يوفرها المزود العملاء من الأذى.
- 1.4.1 يقوم المزود بتصميم جداول السداد وفقاً للتدفقات النقدية للعميل ونوع العمل.
- 1.4.2 لا تشكل متطلبات الضمانات والكفلاء التي يفرضها المزود صعوبات شديدة بالنسبة للعملاء.
- 1.4.2.1 لدى المزود قائمة محددة بالأصول التي لا يمكن رهنها كضمان للقرض، والتي تشمل العناصر التي من شأنها أن تخلق مشقة شديدة أو خسارة كبيرة في قدرة العميل على كسب الدخل.
- 1.4.2.2 يعتمد تقييم الضمانات على سعر السوق المتغير / سعر إعادة البيع. تقوم لجنة الائتمان أو المستوى الثاني للموافقات بالتحقق من تقييم الضمانات.
- 1.4.2.3 لا يتجاوز الحد الأدنى المطلوب لقيمة الضمان ضعف مبلغ القرض، ولا يتجاوز الضمان النقدي 20% من مبلغ القرض.
- 1.4.2.4 إذا قام المزود بأخذ سندات ملكية كضمانات، فإنه تتم إعادتها للعميل بمجرد سداد القرض.

## الممارسات الأساسية

## التفاصيل | المؤشرات

- 1.4.3 إذا تم الإقراض في العملة الصعبة فإنه يتم إعلام العملاء بمخاطر صرف العملات الأجنبية باستخدام سيناريوهات التكلفة. ويمكن للمزود أيضاً تبرير قرار عدم الإقراض بالعملة المحلية.
- 1.4.4 إذا كان المزود يقدم تأميناً اختيارياً، فإنه يقيّم ما تحققه منتجات التأمين من قيمة للعملاء:
- 1.4.4.1 يتم تحليل البيانات المتعلقة باستخدام المنتج: الإقبال على المنتج، ونسبة المطالبات، ونسبة التجديد، ونسبة التغطية.
- 1.4.4.2 يتم تحليل البيانات المتعلقة بكيفية معالجة المطالبات: نسبة رفض المطالبات، ومتوسط الوقت اللازم لتسوية المطالبات، وأسباب رفض المطالبات، وأسباب عدم التغطية.
- 1.4.4.3 يتم تحليل البيانات المتعلقة بتجربة العملاء مع التأمين: البيانات الديموغرافية للمشمولين، والشكاوى، ورضا العملاء.
- 1.4.4.4 إذا كانت نسبة المطالبات للتأمين على الحياة أقل من 60% يتم الطلب من مزود التأمين تبرير السبب.
- 1.4.5 إذا كان المزود يستخدم وكلاء، فإنه يراقب السيولة لدى الوكيل وما إذا كان يحترم ممارسات حماية العميل، ولديه آليات لمعالجة المشكلات عند الحاجة.
- 1.4.6 إذا كان المزود يستخدم القنوات الرقمية، فإنه يراقب ما إذا كانت المشكلات التالية تحدث و لديه آليات لمعالجة المشكلات حسب الحاجة:
- 1.4.6.1 أخطاء المعاملات مثل المعاملات غير المكتملة أو المعاملات التي اكتملت ولكن بشكل خاطيء، أو الأموال التي تم تحويلها لحسابات خاطئة أو الاموال التي تم تحويلها ولكن المستفيد لم يتمكن من استلامها بشكل نقدي خلال فترة زمنية معينة.
- 1.4.6.2 أعطال النظام مثل الانقطاع المتواصل أو تمديد الوقت المقرر مسبقاً لتوقف العمل أو التأخير في معالجة الأخطاء.

## 2. لا يتم ائثال العملاء بالمديونية

### الممارسات الأساسية

### التفاصيل | المؤشرات

#### 2.1 يتم اتخاذ قرارات منح القروض بناءً على قدرة العميل على السداد.

#### 2.1.1 لدى المزود سياسة وإجراءات موثقة للموافقات على القروض.

- 2.1.1.1 لا تزيد النسبة المئوية للدخل المتاح للمقترض والذي يمكن تطبيقه على خدمة الدين عن 70%، بما يشمل الديون المقدمة من جهات إقراض أخرى.
- 2.1.1.2 يتم اتخاذ قرارات الموافقة على القرض من قبل شخصين على الأقل، أحدهما لا يتعامل مباشرة مع العميل.
- 2.1.1.3 في حال وجود مكتب استعلام ائتماني يتم إرسال بيانات العميل إليه وكذلك يتم استخدام تقارير الاستعلام في عملية الموافقة على القروض.
- 2.1.1.4 في حال تقديم قروضاً جماعية، فإن المزود أو أعضاء المجموعة الزملاء يقومون بإجراءات الحرص الواجبة لاستكمال المتطلبات تجاه كل عضو في المجموعة.

#### 2.1.2 يتم إجراء تحليل التدفق النقدي لتقييم القدرة على السداد.

- 2.1.2.1 يتم إجراء تحليل التدفق النقدي بناءً على الدخل والنفقات وخدمة الدين المرتبطة بالعمل والعائلة وكذلك أية مصادر للإيرادات بما في ذلك المصادر غير الرسمية.
- 2.1.2.2 لا يضع المزود في الاعتبار الكفالات ودخل الكفلاء والضمانات وأو التغطية التأمينية كبلاء لتقييم القدرة على السداد أو كعنصر رئيسي للموافقة على القروض

#### 2.1.3 تحدد سياسة المزود بشأن السداد المبكر (الدفع المسبق للقرض) الشروط التي بموجبها يكون مقبولاً للعملاء أن يقوموا بالسداد المبكر من أجل الحصول على قرض جديد.

- 2.1.3.1 عندما يتقدم العميل بطلب للسداد المبكر للحصول على قرض آخر، يتم تحديد فترة زمنية و / أو نسبة مئوية من أصل القرض النشط الذي يجب سداه قبل أن يصبح مؤهلاً للحصول على قرض جديد.
- 2.1.3.2 عندما يأخذ العميل قرض آخر مباشرة بعد السداد المبكر يتم إجراء تحليلاً جديداً للتدفق النقدي.

#### 2.1.4 إذا تم إجراء تحليل الموافقة على القرض من خلال نظام حسابي (خوارزمية)، يقوم المزود بمراجعة مدى جودة وظائف النظام الحسابي المستخدم. و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

- 2.1.4.1 يقوم المزود بمراجعة فعالية النظام الحسابي (الخوارزمية المستخدمة) للتنبؤ بسداد للعميل.
- 2.1.4.2 يقوم المزود باستخدام النظام الخاص به من أجل التحقق من التحيز ضد الفئات المحمية ويتم التصحيح حسب الحاجة.

التفاصيل   المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>2.2.1 تراقب الإدارة العليا جودة المحفظة لتحديد مخاطر المديونية الزائدة. و يحد أدنى شهرياً.</p> <p>2.2.1.1 يتم تحليل جودة المحفظة حسب الفرع والمنتج وشريحة العميل. (E)</p> <p>2.2.1.2 يتتبع المزود القروض التي تمت إعادة هيكلتها أو جدولتها أو تم إعادة تمويلها. (P)</p> <p>2.2.2 يحدد المزود مستويات المحفظة المعرضة للخطر التي تتطلب المزيد من المراقبة الداخلية والاستجابة. (E)</p> <p>2.2.3 إذا بلغ متوسط مخاطر الائتمان الإجمالية أكثر من 10% خلال أي ربع سنة في السنوات الثلاث الماضية، فإن المزود قد قام باتخاذ تدابير تصحيحية. (A)</p>	<p>2.2 يقوم المزود بمراقبة السوق والاستجابة في حال تصاعد مخاطر المديونية الزائدة.</p>
<p>2.3.1 يتم تعديل أهداف النمو حسب تشبع السوق. (P)</p>	<p>2.3 تحدد خطة المزود الاستراتيجية و/أو خطة العمل أهدافاً مسؤولة للنمو.</p>
<p>2.4.1 عندما يلحظ المزود أن معدلات النمو قد تسبب ضرراً للعملاء، فإنه يتخذ إجراءات مخففة مثل تخفيض أهداف النمو، أو تطبيق معايير أكثر تحفظاً للموافقة على القروض، أو الحد من إجمالي عدد القروض التي يمكن للفرد الحصول عليها في وقت واحد.</p>	<p>2.4 عند ارتفاع النمو بشكل ملحوظ، يراقب المزود البيانات المتعلقة بالنمو المسؤول عن كئيب.</p>

### 3.3 منح المزود العملاء معلومات واضحة وفي الوقت المناسب لدعم العميل في اتخاذ القرارات.

#### التفاصيل | المؤشرات

#### الممارسات الأساسية

- 3.1.1 "يقدم المزود" وثيقة ملخص الحقائق الرئيسية" للمقترضين قبل توقيع العقد. تحتوي الوثيقة على المعلومات التالية:
- إجمالي مبلغ القرض
  - التسعير شاملاً جميع الرسوم
  - التكلفة الإجمالية للائتمان - رأس المال والفوائد والرسوم بالإضافة إلى الضمانات النقدية.
  - تاريخ الصرف ومدة القرض
  - جدول السداد مفصلاً رأس المال ومبالغ الفائدة وعدد الأقساط وتواريخ استحقاقها جميعاً.
  - اقتطاع الدفعة الأولى من أصل الدين والرسوم إذا انطبق ذلك.
  - كيف سيتم استخدام الضمانات النقدية / المدخرات الإلزامية في حالة التخلف عن السداد، إذا انطبق ذلك.
  - أسعار الفائدة والشروط والأحكام عند التأجيل، إذا انطبق ذلك

3.1 يتسم المزود بالشفافية فيما يتعلق بأحكام المنتج وشروطه وأسعاره.

- 3.1.2 "تتضمن عقود القروض المعلومات التالية، بحسب المنطبق على المنتج:
- فترة السماح
  - الإِدخار الإلزامي / مبلغ المحفظة الالكترونية
  - آليات الخصم التلقائي على الحساب
  - المنتجات والخدمات المرتبطة بالائتمان
  - التزامات العضو أو الكفيل
  - متطلبات الضمانات وإجراءات الحجز عليها
  - عواقب التأخر في السداد والتعثر
  - شروط الدفع المسبق / السداد المبكر: هل هو ممكن وكيف يؤثر على التكلفة
  - ما إذا كان يمكن تغيير الشروط والأحكام بمرور الوقت وكيف سيؤثر ذلك على العملاء"

- 3.1.3 عقود القروض متوفرة باللغات المحلية الرئيسية.

3.1.4 يقوم المزود بتوفير معلومات عن المنتج بطريقة تساعد وتدعم العملاء في اتخاذ قرارات مستنيرة وحكيمة.

- 3.1.4.1 يتم نشر معلومات المنتج الأساسية - بما في ذلك الأسعار - في مواقع الفروع أو الوكلاء، أو رقمياً بحسب الحاجة. (P)
- 3.1.4.2 يقوم المزود بذكر سعر الفائدة الفعلي وسعر الفائدة السنوي (أو سعر الفائدة الشهري إذا كانت غالبية القروض أقل من 3 أشهر) في وثيقة ملخص الحقائق الرئيسية و / أو عقد القرض. (A)
- 3.1.4.3 يكون التواصل بلغة بسيطة ومحلية؛ ويتم إيصال المعلومات شفهيًا للعملاء الأقل معرفة بالقراءة والكتابة. (E)
- 3.1.4.4 المواد التسويقية للمزود لا تخدع العملاء أو تضللهم. (P)
- 3.1.5 إذا كان المزود يتعامل مع وكلاء، فإنه يتحقق من أنهم يقدمون للعملاء وثائق عن الرسوم وشروط الخدمة وشروط الإلغاء. (A)
- 3.1.6 في حال تقديم منتجات الودائع، فإن الوثائق تتضمن ما يلي: (E)
- الرسوم - بما في ذلك رسوم الإغلاق
  - سعر الفائدة وكيفية احتساب المبالغ
  - الحد الأدنى والأقصى لمتطلبات الرصيد
  - ما إذا كانت الودائع مؤمنة حكومياً
- 3.1.7 إذا كان المزود يقدم خدمات المدفوعات، فإنه يعطي المعلومات التالية للعملاء الذين يرسلون أو يتلقون تحويلات مالية، أو يستخدمون خدمات دفع أخرى: (P)
- المبلغ الذي يدفعه المرسل، بعملة المرسل
  - سعر الصرف التقديري.
  - المبلغ الذي سيتم استلامه بعملة الوجهة
  - الرسوم / المصاريف
  - تعليمات التحصيل
  - شروط الإلغاء
  - تعليمات لحل الأخطاء
  - تأكيد العملية
  - الضرائب
  - المنتجات المرتبطة (إن وجدت)



التفاصيل | المؤشرات

الممارسات الأساسية

3.1.8 إذا كان المزود يوفر التأمين، فإنه يمنح العملاء المعلومات التالية حال الإلتحاق (التسجيل):  
- شهادة تغطية توضح - على الأقل - قسط التأمين ومبلغه ومدة التغطية، ومن هم المستفيدون،  
والحالات التي يتم تغطيتها، والإستثناءات الرئيسية، ومتى وكيف يتم تقديم المطالبات.  
- شرح للوثائق المطلوبة لإثبات الضرر، إن وجد  
- الشروط المتعلقة بالإلغاء والدفع المسبق، إن وجدت

3.1.9 إذا كان المزود يوفر التأمين، فإنه يزود المستفيدين بالمعلومات في الوقت المناسب أثناء معالجة المطالبات.

- 3.1.9.1 يقوم المزود بإخطار المستفيد في غضون 30 يومًا من اتخاذ قرار بشأن المطالبة.  
3.1.9.2 عندما ينتج عن قرار المطالبة تسوية، يتم إخطار المستفيد في غضون 30 يومًا من التسوية.  
إذا تم رفض المطالبة، يقوم المزود بإخطار المستفيد بالسبب ويتم إعطاء فرصة للطعن.

3.2.1 يمنح المزود العملاء الفرصة لمراجعة شروط وأحكام المنتجات.

3.2 يتواصل المزود مع العملاء في الأوقات المناسبة ومن خلال القنوات المناسبة.

- 3.2.1.1 يتم توفير قنوات تسمح للعملاء بطرح الأسئلة وتلقي معلومات إضافية قبل توقيع العقود. (E)  
3.2.1.2 يعطي المزود إشعارًا وفرصة للعملاء للانسحاب قبل التجديد التلقائي للمنتجات الاختيارية. (A)

3.2.2 يمنح المزود نسخة كاملة وموقعة من العقد للعملاء، ويجعل العقد متاحًا في أي وقت في حساب عبر الإنترنت أو في شكل مادي (ورقي). (E)

3.2.3 يمنح المزود العملاء معلومات واضحة ودقيقة عن رصيد الحساب بالطرق التالية:

- 3.2.3.1 تسهيل الوصول إلى أرصدهم المحدثة للقروض و/أو حساب الإيداع عند الطلب. (P)  
3.2.3.2 إرسال رسائل آلية للعملاء متى كان هناك خصم تلقائي من حساباتهم. (A)  
3.2.3.3 تقديم إيصالات ورقية أو إلكترونية لكل معاملة. (E)

3.2.4 إذا كان المزود يقوم بخصم أقساط سداد القرض تلقائيًا من حساب العميل، يتم إرسال تذكيرًا للعملاء بسداد القرض قبل يوم واحد على الأقل من استحقاق السداد. (E)

## 4. يحدد المزود الأسعار بمسؤولية.

### التفاصيل | المؤشرات

### الممارسات الأساسية

- 4.1** يتقاضى المزود أسعاراً عادلة.
- 4.1.1 عند تحديد سعر الفائدة يتم الأخذ في الاعتبار التكاليف التالية اللازمة لتقديم الائتمان: (A) تكاليف التمويل وتكاليف التشغيل وخسائر القروض والعوائد على رأس المال.
- 4.1.2 يكون الفرق في معدل النسبة السنوية (APR) لجميع المنتجات الائتمانية الرئيسية للمزود (التي تمثل < 20% من المحفظة) في حدود 15% من الأقران (مقدمي الخدمات الآخرين). (E) إذا كان خارج النطاق / الحد، يمكن للموفر تقديم تبرير مقبول.
- 4.1.3 يفصح المزود عن فائدة القرض على الرصيد المتناقص ووفقاً للتاريخ المحدد للدفع. (A)
- 4.1.4 لا تتراكم فائدة القرض (بما في ذلك الفوائد المتأخرة) بعد 180 يوم كحد أقصى. (P)
- 4.2** يتقاضى المزود رسوماً مقبولة / مناسبة.
- 4.2.1 لا يتم فرض رسوماً على العملاء مقابل تثبيت/تأكيد العمليات والإجراءات والاستعلام عن الرصيد.
- 4.2.2 لا تشمل غرامات السداد المبكر الفوائد التي كانت ستستحق بين وقت السداد المبكر ونهاية مدة القرض.
- 4.2.3 لا يتم احتساب الفوائد والغرامات المتأخرة كديوناً مركبة؛ يتم احتسابها على أساس المبلغ الأساسي فقط.
- 4.2.4 في حال تقديم خدمات الودائع، فإن الرسوم على الحسابات تكون معقولة.
- 4.2.4.1 الرسوم على حسابات الودائع ليست عالية بشكل غير متناسب مع الأرصدة الصغيرة. (P)
- 4.2.4.2 لا يسمح هيكل الرسوم لحسابات الودائع بتصفية (تصفير) الحسابات بسبب فرض الرسوم بشكل متكرر.
- 4.3** لا يقوم المزود بتحميل التكاليف غير الضرورية على العملاء.
- 4.3.1 نسبة مصروفات خسارة القرض (LLER) تقع ضمن نطاق الأداء المقبول. إذا كانت خارج النطاق، يمكن تقديم تبرير مقبول.
- 4.3.2 نسبة التكاليف التشغيلية (OER) تقع ضمن نطاق الأداء المقبول. إذا كانت خارج النطاق، يمكن تقديم تبرير مقبول. (E)
- 4.3.3 يقع العائد على الأصول (ROA) ضمن نطاق الأداء المقبول. إذا كان خارج النطاق، يمكن تقديم تبرير مقبول. (A)



## 5. يفرض المزود معاملة عادلة ومحترمة للعملاء.

### الممارسات الأساسية

### التفاصيل | المؤشرات

- 5.1** أثناء عملية التوظيف والتعيين، يتم تقييم التزام كل مرشح بتحقيق الأهداف الاجتماعية وخدمة العملاء المستهدفين.
- 5.1.1** 5.1.1 يوقع جميع الموظفين على وثيقة يقرون بموجبها بأنهم سيلتزمون بمدونة قواعد السلوك. (P)
- 5.2** تتطلب مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمزود معاملة عادلة ومحترمة للعملاء.
- 5.2.1** 5.2.1 تنص مدونة قواعد السلوك على قيم المنظمة، ومعايير السلوك المهني، وما يجب توقعه من جميع الموظفين عند معاملة العملاء، كما وتحدد العقوبات التي يجب تطبيقها في حالة حدوث انتهاكات.
- 5.2.2** 5.2.2 تحظر سياسات المزود ما يلي:
- 5.2.2.1** 5.2.2.1 الفساد والسرقة والرشاوي والاحتيال
- 5.2.2.2** 5.2.2.2 ترهيب العميل: استخدام لغة مسيئة، واستخدام القوة الجسدية، والحد من الحرية الجسدية، والتحرش الجنسي، والصراخ على العميل، ودخول منزل العميل دون دعوة، وإهانة العميل علناً، واستخدام التهديدات.
- 5.2.2.3** 5.2.2.3 التمييز ضد جميع الفئات المحمية المعترف بها دولياً. [ملحوظة: الفئات المحمية هي كما يلي: الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 40 عاماً؛ الجنس؛ السلالة / العرق / الأصل القومي / الأصل الاجتماعي / الطبقة؛ دين؛ الوضع الصحي، بما في ذلك حالة فيروس نقص المناعة HIV؛ العجز؛ التوجه الجنسي، الانتماء السياسي / الرأي؛ الحالة المدنية / الزوجية؛ الإشتراك في نقابة عمالية / مهنية.]
- 5.2.3** 5.2.3 يقوم المزود بإبلاغ العملاء، شفهيًا أو كتابيًا، بالسلوكيات المحظورة بحسب مدونة قواعد السلوك.
- 5.2.4** 5.2.4 إذا كان لدى مزود الخدمة شركات مع أطراف ثالثة، فإنه يراجع مدونة سلوك الطرف الثالث قبل توقيع العقد للتحقق من الالتزام بالمعاملة العادلة والمحترمة للعملاء.

التفاصيل   المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>5.3.1 يمتلك المزود ضوابط داخلية لمراقبة ما إذا كان الموظفون أو الوكلاء يشاركون في مبيعات عنيفة ومكثفة.</p> <p>5.3.2 هيكل الحوافز لا يعزز المبيعات المكثفة.</p> <p>5.3.2.1 عندما تتكون رواتب موظفي الخط الأمامي من جزء ثابت ومتغير، يجب أن يمثل الجزء الثابت 50% على الأقل من إجمالي الراتب.</p> <p>5.3.2.2 يراقب المزود نسب تحقيق المستهدفات/ نسب الإنتاجية لموظفي الصفوف الأمامية ويتحقق من تلك التي تتجاوز سقوفاً محددة لهذا الغرض.</p>	<p>5.3 لا يستخدم المزود تقنيات بيع عدوانية / إجبارية</p>
<p>5.4.1 تتضمن سياسة التحصيل ما يلي:</p> <p>5.4.1.1 قائمة بممارسات التحصيل الملائمة وغير الملائمة، بما في ذلك ممارسات الحجز على الضمانات.</p> <p>5.4.1.2 جدول زمني لعملية التحصيل يتيح الوقت للمحصلين لتحديد أسباب التقصير ولإيجاد الحلول للعميل.</p> <p>5.4.1.3 يقوم المزود بإبلاغ العميل قبل مصادرة الضمانات، مما يسمح للعميل بمحاولة تصحيح التقصير.</p> <p>5.4.1.4 حظر بيع ضمانات العملاء للمزود أو لموظفيه أو لأقاربهم أو لأطراف ثالثة معنية بعملية الحجز.</p> <p>5.4.2 يقوم المزود بإعادة هيكلة القروض أو شطبها على أساس استثنائي، بناءً على قائمة بحالات ضائقة محددة.</p>	<p>5.4 يحمي المزود حقوق العملاء في المعاملة المحترمة أثناء عملية تحصيل القرض.</p>



## 6. يكفل المزود أمن بيانات العميل ويقوم بإبلاغ العملاء عن حقوق بياناتهم

### التفاصيل | المؤشرات

### الممارسات الأساسية

6.1.1 يمتلك المزود سياسات أمن وسرية بيانات تغطي جمع معلومات العميل واستخدامها وتوزيعها وتخزينها والاحتفاظ بها.

6.1 يحافظ المزود على أمن وسرية بيانات العميل.

6.1.2 يحتفظ المزود بالملفات المادية والإلكترونية في نظام آمن.

6.1.2.1 الوصول إلى النظام مقيد ويقتصر على البيانات والوظائف التي تتوافق مع دور الموظف المعني بالوصول لها (مبدأ "الامتياز الأقل").

6.1.2.2 يتحكم المزود في استخدام الموظف للملفات خارج المكتب ويتم الاحتفاظ بسجلات لأسماء الموظفين الذين يطلبون / يتم منحهم حق الوصول إلى ملفات العملاء.

6.1.2.3 لدى المزود إجراءات واضحة ومحددة لحماية بيانات العميل عندما يغادر الموظفون المؤسسة.

6.1.3 يقوم المزود بإجراء تقييم للمخاطر لتحديد المخاطر المتعلقة بالبيانات على العملاء. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً

6.1.4 إذا كان المزود يعمل مع أطراف خارجية (طرف ثالث) لديها حق الوصول إلى بيانات العميل، فإنه يتم إبرام اتفاقيات تكفل أن هذه الأطراف ستحافظ على أمن وسرية بيانات العملاء.

6.2.1 يشرح المزود للعملاء كيف سيستخدم بياناتهم، ومع من سيشارك البيانات، وكيف ستستخدم الأطراف الثالثة البيانات. يتلقى المزود موافقة العملاء قبل استخدام بياناتهم أو مشاركتها.

6.2 يقوم المزود بإعلام العملاء بخصوصية البيانات وحقوق البيانات

6.2.2 يسهل على العملاء فهم المعلومات المتعلقة باستخدام البيانات والموافقة عليها.

6.2.2.1 عند طلب الموافقة من العملاء على استخدام بياناتهم، يشرح المزود بلغة محلية بسيطة، إما كتابياً أو شفهيًا كيف سيستخدم البيانات. روابط سرية البيانات (إقرارات الإفصاح) على الإنترنت ليست كافية.

6.2.2.2 يقوم المزود بتدريب العملاء على أهمية حماية معلوماتهم الشخصية بما في ذلك أرقام التعريف الشخصية (PINs) وأرصدة حسابات الإيداع وأي معلومات حول مشاكل سداد الدفعات.

6.2.2.3 يمنح المزود العملاء الحق في سحب الإذن باستخدام البيانات ويشرح أي عواقب لذلك.

6.2.3 يقوم المزود بإخطار العملاء بحقوقهم في مراجعة بياناتهم الشخصية والمالية وتصحيحها.

## 7. يتلقى المزود شكاوى العملاء ويقوم بمعالجتها

### الممارسات الأساسية

### التفاصيل | المؤشرات

- 7.1** يمتلك المزود آلية للشكاوى يسهل على العملاء الوصول إليها وتتماشى مع احتياجاتهم.
- 7.1.1 لدى العملاء طريقة لتقديم الشكاوى إلى أشخاص بخلاف ضابط القروض / ضابط المنتج والمشراف على ذلك الشخص.
- 7.1.2 لدى المزود فنانان على الأقل لتقديم الشكاوى مجاناً ومتاحة للعملاء. **(E)**
- 7.1.3 يقوم المزود بإعلام العملاء عن كيفية تقديم الشكاوى.
- 7.1.3.1 يعرض المزود معلومات حول كيفية تقديم شكوى في الفروع، وفي مواقع الوكلاء، وفي الوثائق الخاصة بالقرض / المنتج، وفي جميع القنوات الرقمية التي يستخدمها لتقديم الخدمات للعملاء.
- 7.1.3.2 في الوقت الذي يتقدم فيه العملاء لاستخدام أحد المنتجات، يقوم المزود بإبلاغ العملاء عن كيفية تقديم شكوى له مباشرةً وإلى أي طرف ثالث / شريك خارجي. **(A)**
- 7.1.4 إذا كانت آلية الشكاوى تتعامل في البداية مع الشكاوى من خلال الوسائل الآلية / الرد الآلي، فإن المزود يقوم بإنشاء قناة مع تفاعل بشري مباشر متاح للعملاء.
- 7.2** يقوم المزود بحل / معالجة الشكاوى بكفاءة.
- 7.2.1 تحدد سياسة الشكاوى الخاصة بمزود الخدمة مستويات الخطورة وتتطلب تصعيد الشكاوى الخطيرة على الفور إلى الإدارة العليا.
- 7.2.2 تضمن آلية تقديم الشكاوى الخاصة بمزود الخدمة أن يتم تسجيل جميع الشكاوى الرسمية في نظام آمن يصل إلى فريق معالجة الشكاوى و / أو الإدارة.
- 7.2.3 يقوم المزود بحل شكاوى العملاء بسرعة.
- 7.2.3.1 يرسل المزود إلى العملاء تأكيداً لاستلام شكاواهم وإشعاراً عند حل الشكاوى.
- 7.2.3.2 إذا تلقى المزود شكاوى عبر مراكز الاتصال أو الدردشة، فإنه يراقب متوسط وقت الانتظار.
- 7.2.3.3 يقوم المزود بحل 90% على الأقل من الشكاوى في غضون شهر واحد. إذا استغرقت معالجة الشكاوى أكثر من شهر واحد، يتم إعلام العميل بسبب التأخير. **(A)**
- 7.2.4 يمكن لموظفي معالجة الشكاوى الوصول إلى بيانات العميل ذات الصلة، بما في ذلك تفاصيل المعاملة والملاحظات من محادثات الشكاوى السابقة.

التفاصيل   المؤشرات	الممارسات الأساسية
7.3.1 يقوم نظام الشكاوى بإنشاء تقرير للإدارة وموظفي خدمة العملاء. بحد أدنى مرة واحدة شهرياً	<b>7.3</b> يستخدم المزود المعلومات الواردة من الشكاوى لإدارة العمليات وتحسين جودة المنتج والخدمة.
7.3.2 تراجع الإدارة تقارير الشكاوى ومؤشرات الأداء الرئيسية (على سبيل المثال، متوسط الوقت اللازم لمعالجتها، والنسبة المئوية للشكاوى التي تم حلها) وتتخذ الإجراءات التصحيحية لحل المشكلات التنظيمية التي تؤدي إلى الشكاوى. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.	
7.3.3 إذا كان المزود في شراكة مع أطراف ثالثة، فإن المزود يساعد عملائه في حل الشكاوى التي لديهم مع تلك الأطراف.	



## 8. تلتزم الحوكمة والإدارة بحماية العملاء، وتدعم أنظمة المراجعة الداخلية والموارد البشرية تنفيذه

### التفاصيل | المؤشرات

### الممارسات الأساسية

8.1.1 يستخدم المجلس البيانات التالية لمراقبة حماية العملاء (وهي بيانات يتم تقديمها من الإدارة للمجلس) و بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

8.1 تلتزم الحوكمة والإدارة بحماية العملاء، كما وتدعم أنظمة الموارد البشرية عملية التنفيذ

(A)

- 8.1.1.1 تحليل مخاطر المديونية المفرطة للعملاء
- 8.1.1.2 تحليل عدم رضا العملاء. معدلات انسحاب العملاء أو توقفهم عن الإقراض. نتائج دراسة انسحاب العملاء وتحليل شكاوي العملاء.
- 8.1.1.3 أسعار الفائدة وما إذا كانت مسؤولة.
- 8.1.1.4 تقرير عن الأنظمة التي تضمن سرية وأمن البيانات وبالأخص في حال وجود أية ثغرات أو تجاوزات وانتهاكات.
- 8.1.1.5 تقارير عن أي احتيال أو فساد، بما في ذلك الابتزاز والرشوة.

(A)

8.1.2 يقوم مجلس الإدارة باتخاذ إجراءات تصحيحية عندما تتم ملاحظة (تحديد) مخاطر يتعرض لها العملاء أو الموظفين عندما لا يقوم المزود بتحقيق أهدافه الإجتماعية.

8.2.1 تقوم الإدارة العليا بتحليل البيانات التالية وإجراء تقييم المخاطر. بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

8.2 تتخذ الإدارة قرارات إستراتيجية وتشغيلية بناءً على البيانات الاجتماعية والمالية.

- 8.1.2.1 تحليل المخاطر المرتبطة بحماية العميل (المديونية الزائدة، المعاملة غير العادلة، انعدام الشفافية، خصوصية بيانات العميل، الشكاوي، الإحتيال، الفساد والرشوة ..)

8.2.2 تقوم إدارة التدقيق الداخلي و / أو إدارة المخاطر بدمج المعايير التالية في أنشطة المراقبة المنتظمة:

(A)

8.2.2.1 قدرة العميل على السداد، التحليل الخاص بالموافقة على القروض، منح المبيعات المكثفة / البيع الإجباري

8.2.2.2 الشفافية تجاه العملاء

8.2.2.3 الامتثال لمدونة قواعد السلوك ومنع الاحتيال والفساد

8.2.2.4 إجراءات الحجز على الضمانات وممارسات التحصيل الملائمة

(P)

8.2.2.5 إساءة استخدام بيانات العملاء وعمليات الاحتيال

8.2.2.6 التعامل مع الشكاوي مع مراجعة عينة من الحالات



التفاصيل   المؤشرات	الممارسات الأساسية
<p>8.2.3 تتخذ الإدارة إجراءات تصحيحية عندما تتم ملاحظة (تحديد) مخاطر يتعرض لها العملاء أو الموظفين أو عندما لا يتم تحقيق الأهداف الإجتماعية.</p>	
<p>8.3.1 يقوم المزود بتدريب الموظفين على حماية العملاء، بما يتماشى مع أدوارهم ومسؤولياتهم. يغطي التدريب المواضيع التالية على الأقل:</p>	<p><b>8.3</b> يقوم المزود بتدريب جميع الموظفين على أهدافه الاجتماعية وحماية العميل.</p>
<p>8.3.1.1 تحليل القدرة على السداد وعملية الموافقة على الائتمان</p> <p>8.3.1.2 كيفية تجنب تقنيات البيع الإجباري/العدواني، بما في ذلك كيفية احترام حق العملاء في رفض المنتجات</p> <p>8.3.1.3 كيفية شرح الأسعار والشروط والأحكام للعملاء وكيفية التحقق من فهم العميل</p> <p>8.3.1.4 ممارسات التحصيل وإجراءات استرداد القروض</p> <p>8.3.1.5 سياسات السرية وتبادل ومشاركة البيانات ومخاطر الاحتيال، بما في ذلك عمليات الاحتيال الشائعة وكشف الاحتيال والإبلاغ عن الاحتيال.</p> <p>8.3.1.6 كيف تعمل آلية الشكاوى، وكيفية حل الشكاوى ضد مزودي الطرف الثالث، وكيفية التعامل مع العملاء باحترام أثناء العملية.</p>	
<p>8.4.1 تشمل تقييمات أداء الموظفين وحوافزهم معايير حماية العميل أو معايير الأداء الاجتماعي.</p>	<p><b>8.4</b> يقوم المزود بتقييم الموظفين وتحفيزهم على أساس المعايير الاجتماعية والمالية.</p>
<p>8.4.1.1 يشمل تقييم الأداء معايير حماية العميل، مثل جودة المحافظة وخدمة العملاء، بما في ذلك معاملة العملاء باحترام ودون تمييز.</p>	
<p>8.4.2 يقوم المزود بمراجعة خطط الحوافز للتحقق من النتائج السلبية مثل الاحتيال أو إساءة معاملة العملاء أو المبيعات الإجبارية أو المديونية المفرطة أو معدل دوران الموظفين المرتفع.</p>	

