

بيان للمعلومات الائتمانية
Bayan Credit Bureau



الدليل الإرشادي للمستهلك

عام 1438هـ الموافق 2017م

المقدمة

1 الحماية المالية للمستهلكين في المملكة العربية السعودية:

تعد مؤسسة النقد العربي السعودي (مؤسسة) المراقب والمشرف على المؤسسات المالية المرخصة من قبلها والمصرح لها العمل في المملكة العربية السعودية (منها شركة المعلومات الائتمانية)، ومنذ صدور نظام المؤسسة الأساسي في عام 1952 وهي تعمل على حماية مصالح العملاء والتأكد من إن جميع الجهات التي تشرف عليها تتعامل مع العملاء بطريقة مهنية عالية، حيث سارعت المؤسسة بعمل لائحة تنفيذية للمعلومات الائتمانية لتنظم دور قطاع المعلومات الائتمانية لرفع درجات الشفافية وتطبيق أفضل ممارسات عالمية في هذا المجال لتطوير شركات المعلومات الائتمانية لترتقي بتطلعات هذا القطاع الحيوي في المملكة العربية السعودية.

كما تبدي مؤسسة النقد العربي السعودي اوليتها الدائمة الي حماية حقوق وتوعية المستهلكين، وذلك بوضع وإرساء وتوثيق حقوق المستهلكين لدى الشركات الائتمانية ولأعضائها وذلك بتوفير الاليات وإطار زمني للتعامل مع شكاوى المستهلكين بأعلى معايير الشفافية والعدالة والحفاظ على حقوق المستهلكين ورفع مستوى رضى المستهلك.

ونظراً الي نمو وتطور قطاع المعلومات الائتمانية في المملكة، فإن مؤسسة النقد مستمرة في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العملاء، من ضمن اهداف المؤسسة الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع شركات المعلومات الائتمانية على معاملة عادلة بشفافية وصدق وامانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات الائتمانية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

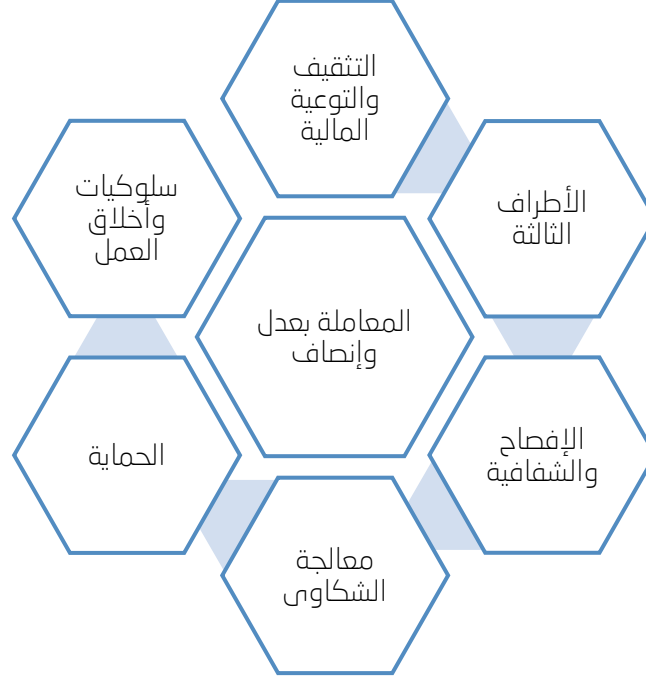
2 التعاريف

- النظام: نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/37) وتاريخ 1429/7/5هـ.
- اللائحة: اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية.
- المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.
- المحافظ: محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي.
- المعلومات الائتمانية: أي معلومات أو بيانات عن المستهلك تتعلق بتعاملاته الائتمانية.
- الشركات: أي شركة معلومات ائتمانية مرخص لها جمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بها عند طلبها.
- العضو: جهة حكومية أو خاصة يربطها عقد تبادل معلومات ائتمانية مع شركة على الأقل من شركات المعلومات الائتمانية.
- المستهلك: أي شخص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية له تعاملات ائتمانية.
- السجل الائتماني: تقرير تصدره الشركة يحتوي على معلومات ائتمانية عن المستهلك.
- السجلات العامة: سجلات المعلومات الائتمانية لدى الجهات الحكومية، مثل سجلات الصناديق المتخصصة والبنوك التي تقدم قروضاً حكومية، والجهات القضائية، واللجان الحكومية، وملفات الإفلاس والإعسار وما في حكمها.
- القرار السلبي: أي قرار يتخذه العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته.
- المعلومات السلبية: أي معلومات يقدمها العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته.
- اللجنة: لجنة النظر في المخالفات والفصل في نزاعات المعلومات الائتمانية.

المبادئ العامة:

- في عام 2011 طورت مجموعة العشرين مبادئ حماية العميل المالية لتصبح عالية المستوى، ويستعان بهذه المبادئ من قبل الهيئات المالية في جميع أنحاء العالم لتطویر أنظمتها المالية خاصة بذات الصلة بالعميل وتتكون المبادئ العامة وهي:

المبادئ العامة



المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

تسعى شركة بيان للمعلومات الائتمانية التعامل بعدل وامانة وإنصاف مع المستهلكين بحيث يكون ذلك جزء لا يتجزأ من ثقافة الشركة. وتطبيق ذلك على كل الخدمات والمنتجات المقدمة من الشركة.

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية:

تضع شركة بيان وسائل الإفصاح عن المعلومات بما يتمشى مع نظام المعلومات الائتمانية ولائحتها وسرية المعلومات بحيث تلزم الشركة وأعضائها والمتعاقدين معها بالالتزام بهذه الوسائل بحسب ما يقتضي نظام ولائحة المعلومات الائتمانية والإجراءات الداخلية للشركة.

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية المالية:

تسعى شركة بيان الى رفع مستوى الوعي للمستهلكين والأعضاء وذلك بتوفير الوسائل المناسبة لشرح حقوق المستهلكين والأعضاء والشركة، وتوفير توعية

للمستهلكين من خلال شركائها لأهمية التقدير الائتماني وما يحتويه ممن معلومات ائتمانية، وطرق تصحيح المعلومات الائتمانية الموجودة في تقرير المستهلك.

المبدأ الرابع: سلوكيات واخلاق العمل

تعمل شركة بيان بطريقه مهنية لما فيه مصلحة المستهلكين والأعضاء حيث تقوم بتطوير واستدامة العلاقة الاستراتيجية على المدى البعيد مع شركائها.

المبدأ الخامس: الحماية

تضع شركة بيان جميع خبراتها لرفع مستوى معايير الأمان المتعلقة بالمعلومات الائتمانية وتوفير بيئة امنة للحفاظ على المعلومات الائتمانية في جميع مراحلها، وتنعكس هذه التدابير على الأعضاء من خلال قواعد العمل لتوفير مستوى الأمان الذي يتماشى مع معايير الأمان الخاصة بشركة بيان واللائحة التنفيذية للمعلومات الائتمانية.

المبدأ السادس: معالجة الشكاوى

قامت شركة بيان بتوفير أكثر من قناة لاستلام شكاوى ومعالجتها بشكل واضح وفعال وخلال الفترة الزمنية حسب اللائحة.

المبدأ السابع: الطرف الثالث

تعمل شركة بيان على التأكد من الالتزام الجهات الخارجية التي يتم اسناد مهام لها متطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحتمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمين الخدمة هم المسئولين عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن الشركة او مستهلكيها.

3 مسؤوليات المستهلك:

تقوم شركة بيان بتعزيز الثقافة الائتمانية من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة في موقع الشركة او من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

3.1 كن صادقاً عن تقديم المعلومات

قدم المعلومات الدقيقة والصحيحة عند أي نماذج شركة بيان، وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة او عدم تقديم المعلومات الهامة.

3.2 اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمتها الشركة

يجب على المستهلك الاطلاع على كل المعلومات الائتمانية الموجودة في تقريره ومراجعتها وفي حال وجود أي معلومات غير دقيقة، يتقدم للشركة بهذه الملاحظات مع المستندات التي تؤكد صحة هذه الملاحظات.

3.3 اطرح الأسئلة

عند حصولك على تقريرك الائتماني اطرح الأسئلة في حال دعم وضوح أي من المعلومات الواردة في التقرير وسيتم الإجابة عنها من قبل أحد موظفي الشركة.

3.4 معرفة كيفية تقديم الشكوى

ستوفر شركة بيان التفاصيل بشأن تقدم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة، حيث شركة بيان تحث مستهلكيها بالمبادرة ومعرفة طريقة رفع الشكاوى والملاحظات والالية التصعيد داخل الشركة عند الضرورة.

3.5 استخدام الخدمة او المنتج بموجب الاحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة او المنتج الا وفقاً لأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

3.6 عد التعرض للمخاطر

تحتوي بعض المنتجات والخدمات على متطلبات يجب التأكد من وجودها قبل الاستفادة من الخدمة او المنتج على سبيل المثال موافقة المستهلك على اطلاع

أحد الأعضاء على معلوماته الائتمانية، صحة المعلومات المقدمة من العضو للشركة.

3.7 قدم طلب للحصول على خدمات او منتجات المتلازمة مع احتياجاتك

يجب التأكد من قبل المستهلك ان المنتجات والخدمات تتوافق مع ملائتك المالية حيث قد تؤثر على تفكيرك الائتماني بحال التعثر في السداد لا قدر الله.

3.8 لا تفصح عن معلوماتك الائتمانية

لا ينبغي ان تقدم أي معلومات ائتمانية الي أي طرف اخر غير شركات المعلومات الائتمانية المرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي وذلك عن طريق القنوات المعتمدة لهذه الشركات.

3.9 سداد الدفعات الشهرية

على العضو والمستهلك الالتزام بسداد الالتزامات المالية المستحقة لشركة بيان للمعلومات في تاريخها دون أي تأخير.

3.10 الحفاظ على معلومات الدخول

الحفاظ على اسم المستخدم والرقم السري وعدم إفشاء الرقم السري لأي شخص مهما كان

- ينصح بعدم استخدام رقم سري يتكون من تاريخ الميلاد او جزء من رقم هاتفك
- لا تكتب اسم المستخدم والرقم السري على ورقه وتضعها في مكان غير امن
- في حال فقدان اسم المستخدم والرقم السري يرجى ابلاغ موظفي شركة بيان فوراً ليتم عمل الاجراء الصحيح. في حال عدم الإبلاغ وتم الاطلاع على معلومات سرية يتحمل المستخدم مسؤولية هذه المعلومات
- تغيير رقمك السري بشكل دوري او في حال الاشتباه بإطلاع أحد على الرقم السري

4 حقوق المستهلك

4.1 مع مراعاة الحالات الواردة في النظام، يحق للمستهلك معرفة المعلومات الائتمانية التي يحتوي عليها سجله الائتماني، ويمكن له طلب سجله الائتماني من إحدى شركات المعلومات الائتمانية دون مقابل مالي في الحالات الآتية :

1. للمرة الأولى .
2. اتخاذ قرار سلبي بحقه وفق ما ورد باللائحة .
3. إذا كان المستهلك ضحية احتيال، ومثال ذلك استخدام معلوماته الشخصية وغيرها بعد ثبوت ذلك نظاما
4. إذا شمل سجل المستهلك الائتماني معلومات خاطئة

4.2 معرفة اسم وعنوان من قام بالاستعلام عن سجله الائتماني خلال السنتين الأخيرتين.

4.3 تقديم شكوى إذا حوى سجله الائتماني معلومات خاطئة او كان التقرير غير مكتمل.

4.4 في حال قيام العضو باتخاذ قرار سلبي بحق المستهلك بسبب يعود كليا او جزئيا الي المعلومات الواردة في سجل الائتماني، فعليه اشعار المستهلك خطيا عند طلبه خلال سبعة أيام عمل من تاريخ القرار السلبي وان يتضمن الاشعار المعلومات التالية:

1. أسباب اتخاذ القرار السلبي.
2. اسم وعنوان ورقم هاتف الشركة التي حصل منها على السجل الائتماني وصورة منه.

5 التزامات العضو:

- 5.1 الحصول على موافقة المستهلك الخطية عند الاستعلام عنه وموافقته على تزويد الشركات المرخص لها بمعلومات ائتمانية عنه.
- 5.2 عدم تزويد الشركات بأي معلومات ائتمانية عن المستهلك إذا كان يعلم أنها تحتوي على أخطاء أو لديه اعتقاد أن هذه المعلومات الائتمانية قد تحتوي على بيانات غير صحيحة.
- 5.3 عدم تزويد الشركات بمعلومات ائتمانية غير صحيحة عن المستهلك بعد تلقيه إبلاغا من المستهلك بذلك.
- 5.4 تحديث معلومات المستهلك الائتمانية بشكل دوري بحد أدنى مرة واحدة في الأسبوع.
- 5.5 تزويد الشركات بمعلومات ائتمانية صحيحة وكاملة عن المستهلك.
- 5.6 استخدام المعلومات الائتمانية الواردة من الشركات عن المستهلك وفقا لأغراض المسموح بها.
- 5.7 ابلاغ الشركات فوراً عن أي حسابات أغلقت بناء على طلب المستهلك.
- 5.8 عدم إفشاء أي معلومات ائتمانية عن المستهلك تلقاها من الشركة.
- 5.9 الحفاظ على معلومات الدخول

الحفاظ على اسم المستخدم والرقم السري وعدم افشاء الرقم السري لأي

شخص مهما كان

- ينصح بعدم استخدام رقم سري يتكون من تاريخ الميلاد او جزء من رقم هاتفك
- لا تكتب اسم المستخدم والرقم السري على ورقه وتضعها في مكان غير امن
- في حال فقدان اسم المستخدم والرقم السري يرجى ابلاغ موظفي شركة بيان فورا ليتم عمل الاجراء الصحيح. في حال عدم الإبلاغ وتم الاطلاع على معلومات سرية يتحمل المستخدم مسؤولية هذه المعلومات
- تغيير رقمك السري بشكل دوري او في حال الاشتباه بإطلاع أحد على الرقم السري.

5.10 اعداد سجلات تشمل على أسماء وعناوين الشركات التي

المتعامل معها والبيانات التي زودت بها.

5.11 لا يحق للعضو تزويد الشركات بمعلومات سلبية عن المستهلك تتضمن نزاعا او شكوى دون اشعارها ان تلك المعلومات محل نزاع او شكوى.

5.12 التحقق من معلومات المستهلك الائتمانية وتصحيحها او حذف ما احتوت عليه من أخطاء.

- 5.13 يلتزم العضو الذي لديه تعاملات ائتمانية قائمة مع المستهلك بإشعار المستهلك خطيا عن أي معلومات سلبية سوف ترسل للشركات خلال ثلاثين يوم عمل من تاريخ قيدها في سجلات العضو، ويكون اشعار المستهلك بما يرسل بصيغة صريحة وواضحة.
- 5.14 لا يجوز للأعضاء الملتزمين باتفاقية عضوية مع الشركات الامتناع عن تقديم المعلومات الائتمانية المطلوبة منهم، او التأخر في تزويد الشركات بها حسب المدد والمواعيد المتفق عليها في اتفاقية العضوية بين الشركة ولأعضاء.

6 التزامات الشركة:

- 6.1 على الشركة اتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سلامة وصحة ودقة واكتمال المعلومات الائتمانية التي تحصل عليها وفقا لأحكام النظام وللائحة التنفيذية وعليها الالتزام بالتالي:
1. عدم الحصول على أي معلومات ائتمانية من أي جهة او مصدر الا بعد توقيع اتفاقية عضوية مع تلك الجهة او المصدر.
 2. الحصول على معلومات من الأعضاء وفق معايير معتمدة من الشركات تشمل متطلبات إدارية وفنية ونظامية، وفق قواعد العمل المعتمدة من المؤسسة.
 3. اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من سبب طلب العضو للمعلومات الائتمانية.
 4. ابلاغ العضو بالالتزامات المترتبة عليه وفقا لأحكام نظام ولائحة المعلومات الائتمانية.
 5. تكون الشركة مسؤولة تجاه المتعاملين معها من جهات حكومية وخاصة وشركات ومستهلكين عما تقدمه من معلومات ائتمانية، وبيانات غير صحيحة او غير دقيقة ولا يحول ذلك دون حقها في الرجوع على العضو بما التزمت به من تعويضات وما لحق بها من اضرار متى ما ثبت تضليلها او تدليسها.
- 6.2 تضع الشركة الضوابط لحماية المعلومات الائتمانية والبيانات التي لديها او التي تحصل عليها على النحو التالي:

1. تسجيل المعلومات الائتمانية وحفظها ومطابقتها وجمعها ومعالجتها وتصنيفها بشكل صحيح ومناسب يسهل الرجوع اليها.
 2. حمايتها من فقدان بما في ذلك اعتماد أنظمة حفظ ونسخ احتياطية ووضوح خطة لاسترجاع المعلومات الائتمانية في حالات الطوارئ، وخطة استمرارية العمل.
 3. حماية المعلومات الائتمانية من الدخول اليها او استخدامها او تعديلها او الإفصاح عنها بشكل مخالف لما ورد في النظام ولوائح المعلومات الائتمانية.
 4. وضع إجراءات تطبق عند دخول العضو للاطلاع على السجلات الائتمانية.
 5. القيام بشكل منتظم بمراجعة ضوابط السرية الخاصة بموظفي الشركة.
 6. القيام بشكل منتظم بمراجعة أنماط استخدام نظم المعلومات بهدف الكشف والتحري عن أي أنماط استخدام غير اعتيادية.
 7. حفظ حالات الدخول والتعديل والتدقيق لقاعدة البيانات الخاصة بالمعلومات الائتمانية كافة بما في ذلك سجلات الاستعلام السابقة وسجلات الوقائع التي تنطوي على مخالفات مؤكدة او مشكوك فيها.
 8. توفير المعرفة الكافية لممثلي الأعضاء المفوضين بشأن أفضل الممارسات الامنية والدولية المتعلقة بقواعد العمل.
- 6.3 على الشركات تكوين إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى ووضع دليل لمعالجة الشكاوى المستهلكين ونشره بعد عرضه على المؤسسة للحصول على موافقتها، وان يتضمن الدليل إجراءات تسوية الشكاوى بما يحقق التالي:
1. الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعنى بالاتصال بالمستهلك.
 2. التحقيق الكامل والفوري في أي شكوى.
 3. حفظ سجل بالشكاوى المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة.
 4. يحظر على الموظفين والعاملين في الجهات والشركات الخاضعة لأحكام هذا النظام ولوائحه التنفيذية، إفشاء أي معلومات ائتمانية تصل إليهم بحكم وظائفهم او الاحتفاظ بها بعد تركهم الخدمة.

5. لا تسري احكام المعلومات السرية على المعلومات العامة وتكتسب المعلومات صفة العمومية عند الإعلان عنها ونشرها في وسائل الأعلام المختلفة، اي حالات او معلومات أخرى تحددها المؤسسة.

7 الشكاوى والاعتراضات:

7.1 يكون التحقق من الاعتراضات والشكاوى وفحصها طبقا لإجراءات والمواعيد الآتية:

1. على الشركة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ ابلاغها بالاعتراض، اشعار العضو الذي أصدر المعلومات السلبية محل الاعتراض، مع ذكر جميع المعلومات السلبية المتعلقة بالاعتراض بما في ذلك ما قدمه المعارض من معلومات ومستندات، وتحدد للعضو مدة لا تزيد عن عشرة أيام عمل للرد، وفي حال عدم الرد خلال المدة المحدد يعد ذلك قرينة على صحة ما قدمه المعارض من المعلومات.
2. تقوم الشركة باتخاذ قرار خلال فترة لا تزيد على سبعة أيام عمل من استلامها رد العضو او انتهاء الفترة المشار اليها في الفقرة أعلاه.
3. إذا ثبت من التحقيق صحة الاعتراض كليا او جزئيا، او تبين ان المعلومة لا يمكن التأكد منها، فعلى الشركة ان تقوم خلال يوم عمل من تاريخ اتخاذ القرار بحذف المعلومات السلبية محل الاعتراض من السجل او تعديلها حسب الأحوال.
4. لا يحق للشركة حذف او تعديل أي معلومات سلبية في السجل الائتماني للمستهلك ما لم يثبت عدم صحتها.
5. على الشركة ابلاغ المعارض بالإجراءات المتخذة للتحقيق في اعتراضه خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ الاعتراض.

7.2 على الشركة ابلاغ المعارض خطيا بنتائج التحقيق خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ اتخاذ القرار، وان يتضمن البلاغ الآتي:

1. نسخة من السجل الائتماني للمستهلك بعد تعديلها عند ثبوت صحة الاعتراض.
2. ملخص عن حقوق المعارض طبقا للنظام ولائحته التنفيذية في حالة ثبوت عدم صحة الاعتراض.

7.3 على الشركة ان تشير في كل سجل ائتماني تصدره اثناء التحقيق الى الاعتراض المقدم على أي معلومة يتضمنها السجل، وإذا لم يودي التحقيق الى تسوية الاعتراض فعلى الشركة (بناء على طلب المعارض) القيام بالتالي:

1. الإشارة الى الاعتراض في أي سجل ائتماني لاحق يتعلق بالمعارض ويتضمن المعلومات السلبية المعارض عليها.
2. تضمين السجل ملخصاً واضحاً عن حقيقة المعلومات السلبية المعارض عليها كما يراها المعارض.
3. اشعار خطي لأي جهة يحددها المعارض حصلت على سجله الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض، بوجود الاعتراض إذا شمل السجل أي من المعلومات السلبية محل الاعتراض.
4. عند الغاء أي معلومة واردة في سجل المعارض او تعديلها يتعين على الشركة ان تشعر خطياً أي جهة يحددها المعارض حصلت على سجله الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض بالإلغاء او التعديل، إضافة الى جميع شركات المعلومات الائتمانية المرخص لها والمرتبطة معها باتفاقية او عقد.
5. لا يحق للعضو إعادة أي معلومات سلبية حذفت او عدلت من السجل الائتماني الا بقرار من اللجنة.
6. للمستهلك في حال رفض اعتراضه التقدم الى اللجنة المنصوص عليها في لائحة المعلومات الائتمانية.