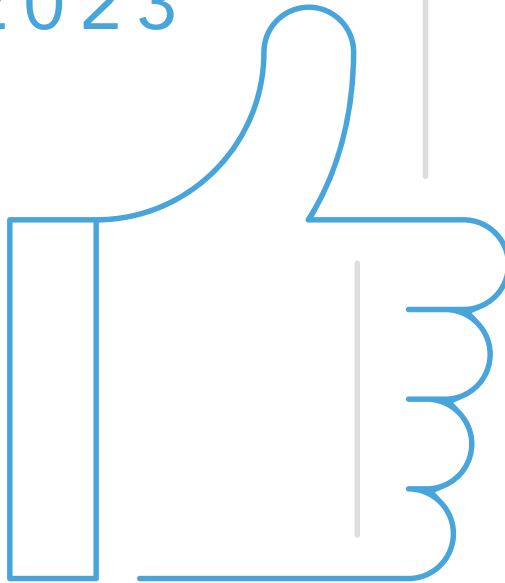




دليل الشكاوي والاعتراضات

2023





أهداف وحدة الشكاوى والاعتراضات المستهلكين

- التأكد على حق المستهلك في تقديم الشكاوى والاعتراض للشركة.
- استلام وفهم الشكاوى أو الاعتراض بالكامل وبالتفصيل ومراجعتها مع المستهلك.
- إبلاغ المستهلك برقم الشكاوى أو الاعتراض ومدة معالجتها.
- التحقيق الكامل والفوري في جميع الشكاوى والاعتراضات.
- حفظ سجل بالشكاوى والاعتراضات المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة.
- الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعني بالاتصال بالمستهلك.
- توعية المستهلكين وتعريفهم بأن وحدة الشكاوى والاعتراضات تقوم بمساعدة المستهلك حسب الأنظمة.

الشروط الواجب توفرها في الشكاوى بشكل عام

- أن تكون الشكاوى واضحة وضد شخص طبيعي أو اعتباري وتتضمن طلبات واعتراضات محددة ومنطقية.
- أن تكون لمقدم الشكاوى مصلحة مشروعة من رفعها.
- أن تتضمن الشكاوى - في حال كانت مكتوبة - توقيع صاحب الشأن ورقم السجل التجاري وعنوانه وأرقام الاتصال به، ومعلومات التواصل مع المشتكى عليه إذا كان من غير أعضاء شركة بيان.
- أن يرفق مع الشكاوى المستندات المؤيدة لها وصورة من السجل التجاري، بطاقة الهوية الوطنية للشاكي أو الإقامة لغير السعوديين المقيمين في المملكة، أو صورة من جواز السفر للمقيمين خارج المملكة، وبالنسبة للمؤسسات والشركات صورة من الوكالة الشرعية - سارية المفعول - في حال كان المتقدم بالشكاوى وكيل عن الشاكي.

إجراءات التعامل مع الشكاوى

- استقبال الشكاوى أو الاعتراض عن طريق القنوات المتاحة.
- استلام وتسجيل الشكاوى أو الاعتراض بشكل تفصيلي.
- تزويد المستهلك برقم الشكاوى أو الاعتراض وآلية متابعتها.
- التأكد من معالجة الشكاوى أو الاعتراض بالوقت المحدد والطريقة الصحيحة حسب الإجراءات المتبعة.
- تصعيد الشكاوى أو الاعتراض إلى المسؤول المعني في حال عدم الرد في الوقت المحدد.
- التواصل مع العميل عند حل المشكلة وإبلاغه بالرد حسب الإجراءات المتبعة.



الشكاوى والاعتراضات

1.4 يكون التحقق من الاعتراضات والشكاوى وفحصها طبقاً للإجراءات والمواعيد الآتية:

- على الشركة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إبلاغها 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 معلومات.
- تقوم الشركة باتخاذ قرار خلال فترة لا تزيد على سبعة أيام عمل من استلامها رد العضو أو انتهاء الفترة المشار إليها في الفقرة أعلاه.
- إذا ثبت من التحقيق صحة الاعتراض كلياً أو جزئياً، أو تبين أن المعلومة لا يمكن التأكد منها، فعلى الشركة أن تقوم خلال يومي عمل من تاريخ اتخاذ القرار بحذف المعلومات السلبية محل من السجل أو تعديلها حسب الأحوال.
- لا يحق للشركة حذف أو تعديل أي معلومات سلبية في السجل الائتماني للمستهلك ما لم يثبت عدم صحتها.
- على الشركة إبلاغ المعارض بالإجراءات المتخذة للتحقيق في اعتراضه خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ الاعتراض.

2.4 على الشركة ابلاغ المعارض خطياً بنتائج التحقيق خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ اتخاذ القرار،

وأن يتضمن البلاغ التالي:

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

3.4 على الشركة أن تشير في كل سجل ائتماني تصدره أثناء التحقيق إلى الاعتراض المقدم على

أي معلومة يتضمنها السجل، وإذا لم يؤدي التحقيق إلى تسوية الاعتراض فعلى الشركة (بناءً على طلب

المعارض) القيام بالتالي:

- الإشارة إلى الاعتراض في أي سجل ائتماني لاحق يتعلق بالمعارض ويتضمن المعلومات السلبية المعارض عليها.
- تضمين السجل ملخصاً واضحاً عن حقيقة المعلومات السلبية المعارض عليها كما يراها المعارض.
- 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.



- عند الغاء أي معلومة واردة في سجل المعارض أو تعديلها يتعين على الشركة أن تشعر خطياً أي جهة يحددها المعارض حصلت على سجله الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض بالإلغاء أو التعديل، إضافة إلى جميع شركات المعلومات الائتمانية المرخص لها والمرتبطة معها باتفاقية أو عقد.
- لا يحق للعضو إعادة أي معلومات سلبية حذفت أو عدلت من السجل الائتماني إلا بقرار من اللجنة.
- للمستهلك في حال رفض اعتراضه التقدم إلى اللجنة المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية.

آلية تقديم الشكاوى إلى لجنة الفصل في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية

في حال رفض اعتراض المستهلك فإن له الحق في التقدم إلى لجنة الفصل في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية.

تختص اللجنة بما يلي:

1. النظر في المخالفات والفصل في المنازعات والخلافات التي تنشأ بين المستهلك والأعضاء والشركات، وكذلك دعاوى الحق العام الناشئة عن تطبيق أحكام نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية.
2. إيقاع العقوبات الجزائية على كل من يرتكب أي مخالفة لأحكام نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية.

كما جاء في المادة الخامسة عشرة من نظام المعلومات الائتمانية أنه يجوز لمن لحق به ضرر ناتج من ارتكاب المخالفات المنصوص عليها في نظام المعلومات الائتمانية - بعد صدور قرار من اللجنة - اللجوء إلى الجهة القضائية المختصة لطلب التعويض عن الأضرار التي لحقت به.

- واشترطت المادة الثانية والخمسون من اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية على تقدم المتضرر من ارتكاب مخالفات هذا النظام بشكاوى إلى شركة المعلومات الائتمانية قبل رفع شكواه إلى اللجنة للنظر والفصل فيها.
- يجوز للمتظلم من قرارات اللجنة التظلم أمام ديوان المظالم خلال (ستين) يوماً من تاريخ تبليغه بالقرار.



طريقة تقديم لائحة الدعوى والمستندات المطلوبة

لتقديم دعوى أمام لجنة النظر في مخالفات نظام المعلومات الائتمانية فإن عليك تعبئة النموذج الإلكتروني عن طريق موقع لجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية.

<https://dispute.bfc.gov.sa/#/create>

* يجب أن يرفق المدعي مع لائحة دعواه ما يُثبت أنه سبق أن تقدم بشكوى في ذات الموضوع أمام شركة المعلومات الائتمانية «شركة بيان» وتم رفض شكواه.

1.1 المستندات المطلوب ارفاقها مع لائحة دعوى المقدمة للجنة الفصل في مخالفات نظام

المعلومات الائتمانية:

1. صورة من هوية المدعي / السجل التجاري.
2. صورة من عقد التأسيس في حال كان المدعي شركة.
3. صورة من هوية الوكيل -إن وجد-، ونسخة من الوكالة.
4. صورة من صك حصر الورثة في حال كان المدعون كل أو بعض الورثة.
5. نسخ من المستندات المؤيدة للدعوى مثل الاتفاقيات، كشوف الحساب... الخ.

وللمزيد يمكنكم زيارة الموقع الإلكتروني للجان المنازعات والمخالفات المصرفية والتمويلية

www.bfc.gov.sa/ar-sa/FAQ/Pages/default.aspx

بيان للمعلومات الائتمانية
BAYAN CREDIT BUREAU

BAYANCB.COM | 920002772
ترخيص رقم 1/37، خاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي
License No. 1/37, Under supervision of the Saudi Central Bank

