



مبادئ حماية العملاء



بنيسرك أمورك

☎ 06-55 11 220 ☎ 0800 22221

1. مقدمة

حماية عملاء الشركة هدف إستراتيجي منشود تسعى شركة اثمار دائماً إلى تحقيقه من خلال حرصها على تقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والإحترام والشفافية، حيث انتهجت شركة اثمار منذ بداية تأسيسها الإلتزام بالصدق في كافة تعاملاتها وذلك تطبيقاً لتعاليم ديننا الإسلامي الحنيف، كما حرصت شركة اثمار على غرس مفهوم الصدق وتطبيق أعلى معايير الشفافية في جميع تعاملاتها الداخلية والخارجية وذلك لإيمانها بأن الصدق هو الجسر لبناء الثقة بينها وبين جميع منتفعيها.

وجاءت تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر الصادرة عن البنك المركزي الأردني لتساعد على تحقيق هذا الهدف المنشود باعتبارها تتضمن أفضل المبادئ والممارسات المتبعة لحماية المستهلك المالي، وإيماناً من شركة اثمار بهذه المبادئ وتحملها لمسؤولياتها الإجتماعية تجاه العملاء، فإن شركة اثمار تمتثل وتحرص على تطبيق هذه المبادئ بالدرجة القصوى.

وتعتبر المبادئ الواردة في هذه الوثيقة سياسة ملزمة لكافة العاملين في شركة اثمار للتمويل الأصغر الإسلامي ومكملة لتعليمات حماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي الأردني رقم 15/2018، وبحيث ينبغي تطبيقها على كافة التعاملات وذلك من تاريخ 1/10/2018، علماً بأنه سيتم مراجعة هذه الوثيقة كل 3 سنوات أو كلما دعت الحاجة لذلك.

يمكن الإطلاع على هذه الوثيقة بالإضافة إلى تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر رقم 15/2018 على الموقع الإلكتروني لشركة اثمار www.ethmar.jo.

2. المبادئ العامة لحماية العملاء

أولاً .. التعامل مع العملاء بعدالة واحترام

- أ. يحظر على العاملين لدى الشركة المفاضلة والتمييز بالتعامل مع العملاء خلال أي مرحلة من مراحل تقديم الخدمة على أساس الدين أو العرق أو الجنس أو لأي سبب آخر.
- ب. يجب على الشركة أن تعتمد إجراءات واضحة وخاصة بالتعامل مع العملاء المتعثرين و/أو الحالات الإنسانية أو العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.
- ج. يجب على الشركة أن تعتمد إجراءات واضحة ومحددة بالنسبة للعملاء الذين لا يستطيعون القراءة والكتابة أو الذين يعانون من أي إعاقات جسدية.
- د. يتوجب على الشركة أن تراعي في نظام الحوافز المعتمد لديها معايير تأخذ بعين الإعتبار مصالح العملاء وجودة التمويلات المقدمة لهم وبشكل يجنب قيام العاملين لدى الشركة بأي ممارسات تلحق الضرر بالعملاء أو الشركة.
- هـ. يحظر على العاملين لدى الشركة وتحديدًا أولئك المناط بهم مسؤولية متابعة تحصيل الدفعات المستحقة القيام بأي مما يلي:
 - الإتصال مع أي طرف ذي صلة بالعميل أو زيارته إلى مكان عمله بغرض طلب معلومات حول الملاءة المالية للعميل أو الكفيل.
 - تزويد العميل و/أو الكفيل بمعلومات غير صحيحة (كتابياً أو شفهيًا) حول عواقب التسديد.
 - الكتابة على المراسلات البريدية وغيرها من المخاطبات المرسلة إلى العميل أو الكفيل ما يشير ظاهرها إلى أنها تتعلق بتحصيل دفعات مستحقة أو أية أمور مالية خاصة.
 - إرسال إشعار لأكثر من عميل ضمن إشعار واحد وبحيث يتضمن معلومات شخصية تخص عملاء آخرين.
 - استخدام وسائل غير مناسبة أو تعسفية لتحصيل الدفعات المستحقة.
- و. ينبغي على العاملين في الشركة تقديم النصح والمشورة للعملاء الذين يتعرضون لصعوبات مالية للتغلب على تلك الصعوبات قبل السير بالإجراءات القانونية.

ثانياً .. الإفصاح والشفافية

أ. يجب أن يكون الإعلان عن منتجات وخدمات الشركة :

- بلغة عربية سهلة ومفهومة وبخط مقروء، وأن يكون الإعلان واضحاً وشاملاً.
- لا يتضمن حقائق غير قائمة أو وعوداً وعبارات غير مفهومة ومضللة.
- لا يتضمن أي إساءة لأي من الشركات المنافسة.

ب. يجب على الشركة توفير نشرات خاصة للعملاء حول كافة المنتجات والخدمات في الفروع ومكاتب التسويق وعلى الموقع الإلكتروني للشركة.

ج. يجب أن تكون المعلومات حول المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة متسقة وقابلة للمقارنة بحيث تسمح للعميل بالمفاضلة بين المنتجات والخدمات المقدمة من الشركات المختلفة.

د. يجب على الشركة تزويد العميل والكفيل وقبل توقيع العقد ببيان المعلومات الرئيسية عن المنتج أو الخدمة.

هـ. يجب على العاملين في الشركة منح العميل والكفيل قبل توقيع العقد مهلة كافية لمراجعة كافة بنود العقد والإجابة على كافة إستفساراتهم والتأكد من فهمهما لجميع الحقوق والإلتزامات.

و. يجب على الشركة إبلاغ العميل سبب رفض طلبه للحصول على تمويل أو أي خدمة من الشركة - ما لم يوجد مانع قانوني يحول ذلك- خلال مدة أقصاها 5 أيام عمل.

ثالثاً .. حماية العملاء من مخاطر الإفراط بالمديونية

يجب على العاملين في الشركة إبلاء موضوع حماية العملاء من مخاطر الإفراط بالمديونية الأهمية القصوى من خلال :

أ. تقييم الملاءة المالية للعملاء ومدى قدرتهم على السداد من خلال إتباع السياسة الائتمانية ودليل الملاءة المالية المعتمد.

ب. عدم الإعتماد على الضمانات كأساس لمنح التمويل للعملاء، إذ يجب تحليل الدخل و/أو الإيرادات المتوقعة للعميل للتأكد من مدى قدرته على السداد.

ج. التحري عن الحالة الائتمانية للعملاء والكفلاء من مصادر موثوقة للتحقق من الوضع الائتماني لكل منهما، مع الأخذ بالإعتبار الأوامر الصادرة عن البنك المركزي الأردني بالخصوص.

د. الحصول على إقرار خطي بكافة إلتزامات العميل وعبء تسديد تلك الإلتزامات، وذلك سواءً عند منح تمويل لعميل جديد و/أو تجديد تمويل لعميل قائم وبحيث لا يتم الإعتماد على المعلومات التي جمعها عند منحه التمويل لأول مرة.

هـ. الإلتزام بالسياسة الائتمانية المعتمدة والمتضمنة الحد الأقصى لنسبة عبء الدين (Debt Burden Ratio DBR)، وعدم تجاوز نسبة عبء الدين للعميل عن النسب المحددة في السياسة الائتمانية.

رابعاً .. تصميم المنتج أو الخدمة

تعتمد الشركة عند تصميم منتجاتها أو خدماتها ما يلي :

أ. تقديم منتجات وخدمات مناسبة ومتنوعة تلبي إحتياجات العملاء وتتلاءم مع قدراتهم.

ب. تحديد الشرائح المستهدفة وبما يتوافق مع إستراتيجيتها وقدرتها التنافسية.

ج. إتباع إجراءات العمل المتبعة عند طرح المنتج أو الخدمة الجديد.

د. الأخذ بعين الإعتبار حماية العملاء من مخاطر الإفراط بالمديونية.

هـ. مراعاة عدم تركيز نشاط الشركة في قطاع محدد أو غايات أو شرائح محددة، إذ يراعى التنوع في القطاعات والغايات.

و. قيام الشركة بتسويق وإعلان المنتج أو الخدمة بصورة مناسبة وغير مضللة وعبر قنوات تسويقية ملائمة.

خامساً .. التسعير المسؤؤل

يجب أن تطبق الشركة عند تحديد أسعار المنتجات والخدمات ما يلي :

أ. التكاليف المترتبة على تقديم المنتجات والخدمات ومنها التكاليف التشغيلية والتكاليف التمويلية.

ب. أسعار المنافسين وبحيث تكون الأسعار متناسبة مع السوق.

ج. قدرة العميل على تحمل التكاليف.

سادساً .. حماية بيانات العملاء

- أ. تعتبر كافة بيانات ومعلومات العميل و/أو الكفلاء معلومات سرية، ولا يجوز لأي موظف في الشركة إستعمالها أو مشاركتها مع أي طرف ثالث دون موافقة العميل والكفيل الخطية المسبقة ووفقاً لأحكام التشريعات النافذة وأوامر البنك المركزي.
- ب. يجب أن تكون البيانات التي يتم جمعها عن العميل موثقة وصحيحة ودقيقة وبحيث يتم تحديثها أولاً بأول، كما ويحق للعميل مراجعة تلك البيانات والاعتراض عليها في حال كانت خاطئة.
- ج. يجب على العاملين لدى الشركة التوقيع على تعهد بالحفاظ على سرية بيانات ومعلومات العملاء والكفلاء وبما يضمن إلتزامهم بعدم إساءة إستعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم في الشركة وحتى بعد تركهم العمل فيها.
- د. يجب على الشركة توفير البيئة المناسبة والإجراءات الآمنة لحماية بيانات ومعلومات العملاء.
- هـ. يجب على الشركة أن تعتمد إجراءات عمل واضحة لضمان حماية بيانات العملاء الإلكترونية، وتعالج هذه الإجراءات عملية إدخال البيانات والتعديل عليها والنفوذ إليها، بالإضافة إلى إجراءات الأرشفة والإتلاف وحماية أنظمة النسخ الإحتياطي.
- و. يجب على العاملين لدى الشركة عند الرد على الإستفسارات الواردة من العملاء بعدم الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بهم أو بحساباتهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية.

سابعاً .. شكاوي العملاء

يجب على الشركة ما يلي :

- أ. تطبيق تعليمات «الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوي عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية» رقم (1/2017) والصادرة بتاريخ 28/8/2017 أو أي تعليمات أخرى تحل محلها لمعالجة شكاوي عملاء الشركة.
- ب. توفير وحدة تنظيمية خاصة تتولى التعامل مع شكاوي العملاء.
- ج. وضع إجراءات عمل واضحة للتعامل مع شكاوي العملاء.
- د. توفير كافة الوسائل والأدوات التي يتمكن العميل من خلالها من تقديم الشكوى، ومنها كحد أدنى الوسائل التالية: البريد العادي/ البريد الإلكتروني والقنوات الإلكترونية الخاصة بالشركة/ خط هاتف مجاني تكون المكالمات مسجلة/ الحضور الشخصي/ صناديق الشكاوي المزودة في فروع الشركة/ الفاكس.
- هـ. الإلتزام بتبليغ المشتكي بالقرار الخاص بالشكوى خلال (10) أيام عمل من تاريخ إستلام الشكوى وكافة الوثائق اللازمة بالشكوى مع إمكانية تمديد هذه الفترة إذا كانت طبيعة الشكوى تستدعي ذلك، وعلى أن يتم إعلام المشتكي بمبررات ذلك التمديد، وفي جميع الحالات يجب أن لا تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكوى والرد عليها (30) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
- و. إعلام المشتكي بالنتيجة النهائية للشكوى المقدمة من قبله.
- ز. أن يتضمن الرد على الشكوى المقدمة من المشتكي القرار النهائي بخصوص الشكوى والإجراءات التي يحق للمشتكي القيام بها في حال عدم إقتناعه برد الشركة، وذلك من خلال إمكانية اللجوء إلى البنك المركزي أو اللجوء إلى القضاء.
- ح. تزويد البنك المركزي بتقارير ربع سنوية حول الشكاوي وبحيث يتم ذلك خلال مدة أقصاها (15) يوماً من نهاية كل ربع.

ثامناً .. الموظفون

يجب على الشركة أن تراعي ما يلي :

- أ. التأكد من أن موظفيها مؤهلين ومدربين للقيام بالأعمال المناطة بهم، ورفع مستوى المعرفة والتدريب المناسب لهم بشكل مستمر.
- ب. التأكد من أن موظفيها ذوو العلاقة بالعملاء يتمتعوا بالآتي :
 - القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية.
 - تقديم السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو المحتملين.
 - لديهم المعرفة والإلمام الكامل بالمنتجات والخدمات التي يقدمونها.

3. مسؤوليات العميل

تحرص شركة اثمار على التطوير المستمر في أسلوب عملها وتفعيل دور التكنولوجيا بهدف التسهيل على العملاء وخدمتهم بشكل أمثل، بالإضافة إلى سعيها المستمر بالتواصل مع عملائها من خلال أدوات وقنوات تسويقية مبتكرة تساهم في نشر التوعية والتثقيف المستمر وعرض ما هو جديد لديها، كما تولي شركة اثمار إهتمام كبير برفع مستوى المعرفة والتدريب المناسب لموظفيها ليتمكنوا من تقديم المشورة والإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعد العميل في إتخاذ القرار. كل ما ذكر من شأنه أن يساعد على تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر التوعية والتثقيف المستمر وإيصال المعلومات والنصائح للعملاء والإجابة على أية أسئلة أو إستفسارات لديهم، وتشمل مسؤولية العملاء الآتي:

1/3- طرح الأسئلة

يتوجب على العميل طرح الأسئلة على موظفي شركة اثمار بشأن المنتج أو الخدمة الذي يرغب بالحصول عليه، ومن المهم جداً طرح الأسئلة بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم يتأكد منه، وعلى موظفي شركة اثمار الإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعد العميل في إتخاذ القرار.

2/3- الحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع إحتياجاتك

يتوجب على العميل عند طلبه للمنتج أو الخدمة التأكد من ملائمته لإحتياجاته، وعلى موظفي شركة اثمار تقديم المشورة ما أمكن والإجابة عن أية تفاصيل تساعد العميل في إتخاذ قراره.

3/3- الصدق عند تقديم المعلومات

يتوجب على العميل تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة والصحيحة دائماً عند تعبئة أي نماذج خاصة بشركة اثمار، والإمتناع عن تقديم التفاصيل والمعلومات الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة، إذ أن العميل مسؤول في حال قام بتقديم أي معلومة خاطئة أو غير مكتملة.

4/3- الإفصاح عن كافة الإلتزامات

يتوجب على العميل الإفصاح عن كافة التزاماته المالية مع كافة الجهات.

5/3- عدم التعرض لمخاطر عدم الإلتزام

يتوجب على العميل عدم القيام بالحصول على المنتج أو الخدمة في حال عدم ملاءمته المالية أو شعوره بعدم قدرته على الإلتزام لأي سبب.

6/3- قراءة كافة النماذج التي تقدمها لك الشركة بدقة

يتوجب على العميل قراءة كافة النماذج والعقود والتأكد من فهمه لها وقدرته على الإلتزام بها، وعلى موظفي شركة اثمار إعطاء العميل المهلة الكافية لمراجعة كافة النماذج وبنود العقد.

7/3- عدم التوقيع على أية نماذج غير مكتملة

يتوجب على العميل التأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قدم له للتوقيع، وأن لا يوقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

8/3- الإلتزام بالسداد

يتوجب على العميل أن لا يعرض نفسه لأي إجراءات قانونية قد تتخذها شركة اثمار بحقه وبحق الكفلاء في حال عدم إلتزامه بسداد الأقساط بتواريخ استحقاقها، وعلى شركة اثمار تذكير العميل ومتابعته لتسديد الأقساط.

9/3- عند القيام بالتسديد، فإنه يتوجب على العميل ما يلي:

- تسديد الأقساط من خلال طرق الدفع المعتمدة لدى شركة ائمار وهي: إي فواتيركم / أمين الصندوق المتواجد في أي فرع من فروع شركة ائمار أو أي طريقة دفع أخرى يتم الإعلان عنها رسمياً من قبل شركة ائمار.
- التأكد من صحة ومطابقة رقم حسابه والقيمة وكافة البيانات على سند القبض/الوصل المستلم.
- أن لايقوم بتسليم أو إعطاء أية مبالغ نقدية تخص شركة ائمار بما في ذلك قسط/أقساط التمويل إلى أي شخص أو جهة أو مورد.
- الحصول على سند قبض رسمي أصلي (موقع ومختوم) صادره عن شركة ائمار، وبعكس ذلك فإن شركة ائمار غير مسؤولة عن أي مبالغ نقدية أو شيكات تسلم لموظفي شركة ائمار.
- التأكد من إستلام رسالة قصيرة SMS صادرة عن شركة ائمار تبين فيها سداد قيمة القسط/الأقساط، وفي حال عدم ورود رسالة، فعلى العميل الإتصال بوحدة التعامل مع شكاوي العملاء التابعة لشركة ائمار.

10/3- التواصل مع شركة ائمار

يتوجب على العميل التواصل دائماً مع شركة ائمار لأي إستفسار أو لطلب الإستشارة في أي أمر قد يواجهه أو يتعرض له أو أي إقتراح أو ملاحظة يرغب بإيصالها للشركة، وعلى شركة ائمار إستقبال الطلب والإستماع للعميل ومناقشة الخيارات المتاحة له.

11/3- معرفة كيفية تقديم الشكوى

يتوجب على العميل معرفة كيفية تقديم الشكوى إلى وحدة التعامل مع شكاوي العملاء التابعة لشركة ائمار والمبادرة في إستخدام هذا الحق عند الضرورة، وعلى شركة ائمار توفير القنوات المتاحة للعميل لتقديم الشكوى وآلية تقديم الشكوى.

12/3- تحديث المعلومات

يتوجب على العميل تحديث المعلومات الشخصية الخاصة به بما في ذلك معلومات الإتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى طلبت شركة ائمار ذلك.

13/3- الاحقية في الحصول على نسختك

يتوجب على العميل الحرص على الحصول على صورة من بيان المعلومات الرئيسية عن المنتج/الخدمة، كما يمكن له الحصول على نسخة من العقد الموقع منه في حال قام بطلبه.

14/3- المتابعة بشكل مستمر

على العميل الحرص وبشكل دائم ومستمر على متابعة الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الإجتماعي وأي قنوات رسمية خاصة بشركة ائمار، والحرص أيضاً على قراءة أي رسائل أو إشعارات تصله من شركة ائمار عبر أي وسيلة.

إِثْمَار

للتموليل الأصغر الإسلامي
ETHMAR FOR ISLAMIC MICROFINANCE

للمزيد من المعلومات يرجى الإتصال على
مركز خدمة العملاء
☎ 06-55 11 220 ☎ 0800 22221

 /ethmarislamicfinance

 @ethmarislamic

 www.ethmar.jo