



الأكاديمية المالية
THE FINANCIAL ACADEMY

المستشار الائتماني

منهج تعليمي صادر عن الأكاديمية المالية
الإصدار الثالث، سبتمبر ٢٠٢٠م

يحتوي هذا المنهج التعليمي على خمسة فصول، وهو المرجع الأساسي لاجتياز اختبار
"المستشار الائتماني"



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ج) الأكاديمية المالية ، ١٤٤١ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الأكاديمية المالية
المستشار الائتماني. / الأكاديمية المالية - ط٢. - الرياض ،
١٤٤١ هـ

ص. ٤ : سم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٩١٣٤٢-٤-٤

١- الائتمان ٢- الحقائق التعليمية أ.العنوان

١٤٤١/١٢٤٨

ديوي ٣٣٢.٧

رقم الإيداع: ١٤٤١/١٢٤٨

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٩١٣٤٢-٤-٤

مرحباً بكم في المنهج التعليمي الصادر عن الأكاديمية المالية. صُمم هذا الكتاب لتأهيل المختبرين للاختبار شهادة "المستشار الائتماني" الذي تنظمه الأكاديمية المالية.

يعدّ هذا الكتاب دليلاً تعليمياً لجميع الحُقوق محفوظة للأكاديمية، ولا يجوز إعادة نشر أي جزء من هذا الكتاب، أو تخزينه عن طريق نظام استرجاع المعلومات، كما يحظر نقله بأي شكلٍ أو بأي وسيلة، سواء إلكترونياً أو بالتصوير أو التسجيل أو خلافه من دون الحصول على إذن مسبقٍ من الأكاديمية المالية.

تُظهر خارطة المنهج التي تشمل خطة دراسية مفصلة في نهاية هذا الكتاب التعليمي، كما يُمكن الاطلاع على الخطة الدراسية عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني للأكاديمية www.fa.org.sa أو الاتصال بالأكاديمية على رقم الهاتف: +٩٦٦١١٤٦٦٢٦٨٨، فاكس: +٩٦٦١١٤٦٦٢٣٦٨.

يجب التنويه إلى أن الاختبار يقوم على أساس هذه الخطة، ونصح المُتقدِّمين للاختبار شهادة "المستشار الائتماني" بالتأكّد من حصولهم على آخر المُستجدّات المُتعلّقة بهذا المنهج.

وصُمّمت الأسئلة الواردة في محتوى هذا الكتاب التعليمي لتكون بمثابة وسيلة تساعد المتقدم للاختبار على مراجعة شئى المجالات الواردة في المنهج، ولتعزيز التعلُّم فصلاً تلو الآخر، ولا ينبغي اعتبار هذه الأسئلة أسئلة اختبار "تجريبية"، أو النُّظر إليها كمؤشِّر لمُستوى الأسئلة التي ستأتي في الاختبار الموافق لهذه المادة التعلّميّة.

الناشر: الأكاديمية المالية ٢٠٢٠.

صندوق بريد ١٠٨٢٠، الرياض ١١٤٣٤، المملكة العربية السعودية.

الهاتف: +٩٦٦١١٤٦٦٢٦٨٨

الفاكس: +٩٦٦١١٤٦٦٢٣٦٨

جميع حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة للأكاديمية المالية.

الفصل الأول - المنتجات التمويلية

يبدأ الكتاب باستعراض المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية بما يشمل شروط وضوابط الحصول على المنتجات التمويلية بالمملكة مثل ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم، ضوابط التمويل الاستهلاكي، اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري، نظام الأيجار التمويلي بالإضافة إلى الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية، ووصف قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية

الفصل الثاني - آلية الحصول على التمويل

يتناول هذا الفصل العناصر المؤثرة على قبول طلبات التمويل والتعرف على تقييم وضع العميل وفق معايير التمويل. كما يتناول توضيح الخطوات الرئيسية في طلب الحصول على الائتمان البنكي ومعايير الائتمان البنكي ومسؤوليات العميل في إتفاقيات التمويل بالمملكة العربية السعودية. كما يتم التعرف فيه على مبادئ التمويل المستؤل للأفراد.

الفصل الثالث - مقدمة في إدارة المخاطر التشغيلية

يُقدم هذا الفصل تعريفًا عن المعاملات غير العادية والمشبوهة والإجراءات المتبعة للتعامل معها. كما يقدم توضيحًا عن الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية والتعرف على المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة (إدارة الالتزام - دور المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة)، بالإضافة إلى الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة.

الفصل الرابع: المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء

يركز هذا الفصل على المخاطر الائتمانية التي تؤثر على العملاء بالإضافة إلى الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي والإجراءات المتبعة. كما يقدم الفصل شرحًا عن ضوابط وإجراءات التحصيل بالإضافة إلى إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد.

الفصل الخامس - إدارة الذات وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية

في نهاية المنهج يستعرض هذا الفصل مفهوم الأهداف وكيفية وضعها وتحقيقها ومتابعتها مع الرئيس المباشر. كما يستعرض السجل الشخصي للأداء وفقًا للإجراءات المتبعة وتحديد معايير الأداء الفعال. كما يقدم شرحًا عن الأولويات التي يجب على الإدارة الالتزام بها والتعرف على كيفية عرض المعلومات بطريقة تتناسب مع الموضوع والفئة المستهدفة. بالإضافة إلى مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية.

مسرد المصطلحات والاختصارات

الأسئلة متعددة الاختيارات

خريطة المنهج

من المتوقع أن تستغرق دراسة هذا الكتاب ٧٠ ساعة تقريباً

الفصل الأول

المنتجات التمويلية

١. المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد
٢. ضوابط الحصول على المنتجات التمويلية
٣. ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم
٤. ضوابط التمويل الاستهلاكي
٥. اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري
٦. الصيغة النموذجية لمنتج التمويل العقاري (إجاره/مراصة)
٧. حقوق المؤجر والمستأجر وفقاً لنظام الايجار التمويلي
٨. الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية
٩. قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادارية

يتضمن هذا الجزء من المنهج قرابة ٤٠ سؤالاً تجريبياً متعدد الخيارات من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار.



مقدمة:

يقدم هذا الفصل شرحاً لبعض المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل العاملة في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد، كما يوضح شروط و ضوابط الحصول على المنتجات التمويلية، بالإضافة إلى ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم. كما يستعرض ضوابط التمويل الاستهلاكي، اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري، الصيغة النموذجية لمنتج التمويل العقاري (إجارة/مرابحة) حقوق المؤجر والمستأجر وفقاً لنظام الاجارة التمويلي، الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية، قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية.

١-١ المنتجات و الخدمات التمويلية :**الهدف التعليمي**

١-١ أن يتعرف المختبر على أنواع المنتجات التمويلية والخدمات المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد .

**١-١-١ المنتجات و الخدمات التمويلية المقدمة للعملاء الأفراد:**

تتنوع الخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية حسب متطلبات واحتياجات العملاء. وتلبية للطلب المتزايد من العملاء على الخدمات والمنتجات البنكية وتماشياً مع التطور التكنولوجي في القطاع البنكي، فقد تنافست البنوك على تقديم أفضل الخدمات التمويلية للعملاء بأسعار تنافسية ومعقولة، وكذلك توسعت في تقديم برامج الخدمات الاجتماعية التي أسهمت بشكل ملموس في تحسين المستوى المعيشي والمادي لعدد كبير من أفراد المجتمع. تختلف وتتعدد أهداف العميل من الحصول على التمويل وفقاً للأغراض الخاصة به، ويمكن أن يكون الهدف لغرض استثماري (طويل الأجل) أو تجاري (تمويل النشاط التشغيلي)، أو لتمويل الاحتياجات الاستهلاكية أو التمويل العقاري. يستعرض هذا الفصل أهم المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد، ومن أهم الخدمات التي تقدمها البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد ما يلي:

البطاقات الائتمانية:

هي بطاقة تُمكن حاملها محلياً ودولياً الحصول مُسبقاً على النقد أو السلع أو الخدمات من المؤسسات التجارية على أن يُسدد حامل البطاقة لاحقاً أو حسب الاتفاقية المبلغ المُستحق على البطاقة. ولا يشمل هذا التعريف أنواع أخرى من البطاقات الصادرة مثل بطاقات الحسم، أو بطاقات السحب وبطاقات مُسبقة الدفع. ومن الأمثلة على بطاقات الإئتمان: "فيزا، ماستر كارد، أميركان اكسبريس... إلخ"، ويكون قبول عمليات الشراء والسحب النقدي بحد ائتماني معين متفق عليه مسبقاً بين العميل والمصدر للبطاقة بحيث يتطلب من العميل تسديد المبلغ المطلوب لاحقاً (حين صدور كشف حساب البطاقة) إما تسديد المبلغ المطلوب دفعة واحدة أو تسديد الحد الأدنى حيث يحق للعميل سداد الحد الأدنى ٥% أو أي مبلغ أعلى من الحد الأدنى من إجمالي المبلغ المستحق.

■ التمويل الاستهلاكي:

يمنح هذا التمويل للأفراد بغرض إشباع احتياجات العملاء، وغالبًا ما يكون هذا التمويل بضمان الراتب الذي يتقاضاه المستفيد أو بضمانات شخصية أو عينية أخرى حسب متطلبات مصدر البطاقة.

■ التمويل العقاري:

التمويل العقاري هو التمويل الممنوح للعميل لأغراض بناء أو شراء الوحدات السكنية والتجارية أو شراء الأراضي السكنية وتطويرها وغيرها من الأنشطة ذات الصلة. أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي تحديث للصيغ النموذجية لعقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة للأفراد، وعقد التمويل العقاري بصيغة الإجارة للأفراد بتاريخ جمادى الآخرة ١٤٤١هـ، وتؤكد مؤسسة النقد على كافة الممولين العقاريين الالتزام بهذه الصيغ المحدثة وعدم إبرام أي عقود مخالفة لهذه الصيغ النموذجية أو إجراء أي تعديل عليها بعد هذا التاريخ. وسوف يتم شرحها بالتفصيل لاحقًا في هذا الفصل.

■ الإيجار التمويلي:

كل عقد يقوم المؤجر فيه بإيجار أصول ثابتة أو منقولة، أو منافع، أو خدمات، أو حقوق معنوية بصفته مالكًا لها، أو لمنفعتها، أو قادرًا على تملكها، أو قادرًا على إقامتها، وذلك إذا كان حصول المؤجر عليها لأجل تأجيرها على الآخرين على سبيل الاحتراف يعد عقدًا إيجاريًا تمويليًا. يمكن تصنيف ضوابط الإيجار التمويلي إلى ضوابط خاصة بحقوق المستأجر وأخرى خاصة بحقوق المؤجر. هناك تفاصيل عن الإيجار التمويلي ستعرض لاحقًا.

■ خاصية التصديق الرقمي:

تسعى خاصية التصديق الرقمي التي أطلقتها مؤسسة النقد العربي السعودي بتاريخ ١٢/٤/٢٠٢٠ إلى تقديم منظومة متكاملة لإدارة البنية التحتية للمفاتيح العامة التي تقوم عليها جميع الأعمال الإلكترونية كالتجارة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية الحكومية، وتمكّن هذه المنظومة المتعاملين عن طريق شبكة الإنترنت بمختلف فئاتهم: "حكومة، مواطنون، أعمال"، من إجراء مختلف العمليات الإلكترونية بسرية وموثوقية. وتأتي هذه الخطوة، حرصًا من المؤسسة على تسهيل وتحسين الخدمات المصرفية في الظروف الحالية، عبر تمكين البنوك من الاستفادة من خدمات التصديق الرقمي المعتمدة في المملكة للمنتجات البنكية المتعلقة بالتمويل الشخصي للأفراد وإصدار البطاقات الائتمانية.

أبلغت مؤسسة النقد العربي السعودي "ساما" البنوك والمصارف العاملة في المملكة عدم ممانعتها من الاستفادة من خدمات التصديق الرقمي للمنتجات البنكية المتعلقة بالتمويل الشخصي للأفراد وإصدار البطاقات الائتمانية في حال رغبة البنك، على أن يقوم البنك بتقييم المخاطر المصاحبة للخدمة، ووضع الضوابط الاحترازية، والتحقق من هوية مقدم الطلب.

وأكدت مؤسسة النقد على البنوك والمصارف المستفيدة من خدمات التصديق الرقمي الالتزام بتطبيق عدد من المتطلبات، إذ يأتي من أبرزها: أن يكون مزود خدمة التصديق الرقمي معتمدًا لدى المركز الوطني للتصديق الرقمي، وأن يتم إنشاء الطلب عبر إحدى القنوات الإلكترونية. إضافة إلى أن تكون الموافقة على الطلب بعد مضي ٢٤ ساعة على الأقل من تقديم الطلب، وأن يتم التأكد من موافقة العميل من خلال قيام البنك بالاتصال الهاتفي للتحقق من هوية العميل، مع التأكيد على أنه يقع على عاتق البنك مسؤولية التحقق من المعلومات المزودة من العميل قبل تنفيذ العملية، ووضع معايير أمنية كافية لحماية البيانات والاتصال مع مركز التصديق الرقمي، مع الأخذ بالاعتبار معايير التشفير الأمنية للبيانات وكذلك خصوصية البيانات.

٢-١ ضوابط الحصول على المنتجات التمويلية:

الهدف التعليمي

التعرف على ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم الشهري



١-٢-١ مفهوم بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري:

البطاقات الائتمانية والحسم الشهري هي بطاقات تصدرها البنوك والمؤسسات المالية وفقاً لضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي، ويوجد العديد من البطاقات التي تختلف فيما بينها على النحو التالي:

- **بطاقة الائتمان:** كما تم تعريفها سابقاً فإنها " بطاقة تصدرها المصارف بالتعاون مع شركات البطاقات الدولية . وتستخدم البطاقة من قبل حاملها للحصول بشكل مُسبق – بموجب ضمان الجهة المُصدرة – على النقد أو السلع أو الخدمات أو غيرها من المزايا من المؤسسات التجارية التي تقبل هذه البطاقة محلياً أو دولياً."
- **بطاقة الحسم الشهري:** " بطاقة مشابهة لبطاقة الائتمان إلا أنها تُلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في كشف الحساب".
- **بطاقة الشركات** فيقصد بها: " بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة لمستخدم أو موظف لدى شركة ذات كيان اعتباري، وبموجب أحكام استخدام البطاقة:
 ١. تتحمل الشركة مسؤولية أي مبالغ مدينة على البطاقة.
 ٢. يتحمل المُستخدم أو الموظف والشركة مسؤولية أي مبالغ مدينة على البطاقة على أساس تضامني.
 ٣. تتحمل الشركة مسؤولية أي مبالغ مدينة على البطاقة لأغراض أعمال الشركة.
- **بطاقة أعمال:** " بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري يتم إصدارها لأغراض شراء سلع أو خدمات بالنيابة عن الشركة، حيث تتحمل الشركة مسؤولية كافة المبالغ المدينة على بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري.

ويحق للشركات الخاضعة لأحكام نظام مراقبة شركات التمويل والأئحة التنفيذية أن تصدر بطاقات ائتمان دون ضمان بناءً على أنظمتها في تقييم المخاطر. ولا تخضع بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري الصادرة عن شركات التمويل للقيود المفروضة على الرسوم والعمولات المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل وضوابط التمويل الاستهلاكي المحدثة.

- يمكن تعريف بعض المصطلحات المتعلقة بالبطاقات على النحو التالي:
- **حامل البطاقة:** يمكن أن يكون حامل البطاقة شخصاً طبيعياً أو جهة اعتبارية، وقد يكون:
 - مُتقدم ليحصل على بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة من قبل جهة إصدار البطاقة
 - مُتقدم ليحصل على بطاقة اتفق مع جهة إصدارها على دفع كافة الالتزامات الناجمة عن إصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري إضافية إلى شخص محدد، ويُعتبر حامل البطاقة الرئيسي.
- **جهة إصدار البطاقة:** جهة مرخص لها القيام بإصدار بطاقات ائتمان أو حسم شهري.
- **شركات البطاقات الدولية:** يقصد بها مشغلي أنظمة الدفع مثل فيزا، ماستركارد، أميركان إكسبرس، يونيون باي وداينرز كلوب أو الجهات الأخرى المُشابهة.
- **حد البطاقة:** إجمالي الحد الائتماني المتاح في بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم.
- **السحب النقدي:** عملية سحب نقدي يُنفذها حامل بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري باستخدام البطاقة مثل السحب النقدي من خلال أجهزة نقاط البيع أو السحب النقدي من خلال المتاجر الكبيرة.
- **معدل النسبة السنوي (APR):** التكلفة الإجمالية للائتمان المُقدم لحامل البطاقة بموجب اتفاقية ائتمان ويعبر عنه بمعدل العمولة السنوي على المبلغ الأساسي أو إجمالي الائتمان الممنوح (ويُمثل ذلك إجمالي المبلغ المستحق على حامل البطاقة).
- **كلفة الأجل:** كل ما يُطبق من رسوم العمولة أو الربح والرسوم المتكررة غير العمولة والربح والتي ينبغي دفعها من قبل حامل البطاقة، ويمكن ان تكون ثابتة أو نسبة متغيرة من الرصيد القائم في حساب بطاقة الائتمان.
- **دورة إصدار الفاتورة:** الفترة الفاصلة بين أيام أو تواريخ كشوف الحساب الدورية أو المنتظمة. وينبغي أن تكون هذه الفترات الفاصلة مُتساوية أو لا تزيد عن ربع سنة، وتُعتبر الفترة الفاصلة مُتساوية إذا لم يختلف عدد الأيام في الدورة بمقدار أربعة أيام عن اليوم أو التاريخ المُنتظم.
- **شركة معلومات ائتمانية:** شركة معلومات ائتمانية وطنية مرخصة تُقدم لأعضائها خدمات تتعلق بمعلومات الائتمان الاستهلاكي والتجاري في المملكة العربية السعودية.
- **التعثر:** عدم التزام حامل البطاقة بأحكام وشروط اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم مما ينتج عنه عدم سداد حامل البطاقة للقسط الشهري لمدة (٩٠) يوماً تقويمياً من تاريخ الاستحقاق.
- **إشعار التعثر:** إشعار من الجهة المُصدرة للبطاقة الى حامل البطاقة يتضمن تأخره في سداد المبلغ المُستحق على البطاقة.
- **الاحتيايل:** إجراء تصرف متعمد للحصول على منفعة بصورة غير نظامية (مثل الحصول على نقد أو منتج أو خدمة).

- **فترة السماح:** التاريخ أو الفترة التي يمكن خلالها سداد مبلغ الائتمان المُقدم للشراء دون أن يترتب عليه عمولة أو رسوم ربحية؛ بسبب احتساب عمولة دورية أو معدل ربح. وإذ لم تكن هناك فترة سماح فينبغي الإفصاح عن ذلك. وإذا كان طول فترة السماح متفاوتًا، تُفصح الجهة المُصدرة للبطاقة عن الأيام أو الحد الأدنى من الأيام في فترة السماح، في حال كان الإفصاح يحدد بالمدى أو الحد الأدنى.
- **الإفصاح الأولي:** المعلومات المطلوب تقديمها لحامل البطاقة من جهة الإصدار عند فتح حساب بطاقة ائتمان أو حسم شهري.
- **إسناد مهام لجهات خارجية:** الترتيب الذي بموجبه يتعهد طرف ثالث (أي مُقدم الخدمة) بتقديم خدمة كانت تقوم بها الجهة المُصدرة في السابق أو مباشرة خدمة جديدة ترغب الجهة المُصدرة للبطاقة تقديمها. ويُمكن أن يكون إسناد المهام لمُقدم خدمة في المملكة العربية السعودية أو في الخارج ويمكن أن يكون مزود الخدمة وحدة من وحدات الجهة المُصدرة (مكتب رئيسي على سبيل المثال أو فرع خارجي) أو شركة تابعة لمجموعة الجهة المُصدرة أو طرف ثالث مُستقل مع الالتزام بتعليمات إسناد مهام لطرف ثالث الصادرة من المؤسسة.
- **نسوية مرضية:** قرار صادر بشأن الخطأ أو النزاع يتناسب مع الإجراءات والأطر الزمنية لتسوية المنازعات وفقًا للتعليمات الصادرة من المؤسسة ومن شركات البطاقات الدولية أو مُشغلي أنظمة الدفع.
- **الاستخدام غير المفوض:** استخدام بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري من قبل شخص غير حامل البطاقة، والذي لا يملك التفويض الفعلي، أو الضمني، أو الظاهر لهذا الاستخدام، ويشمل ذلك نسخ بيانات البطاقة إلكترونيًا.

٢-٢-١ ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم الشهري:

- أصدرت مؤسسة النقد العربي ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري في ٢٠١٥م حيث حلت محل الضوابط الصادرة في عام ٢٠٠٨م، وتضمنت الضوابط المحدثة قواعد جديدة من شأنها الارتقاء بمستوى حماية حقوق المستفيد من بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري، وتعزيز مبادئ الشفافية والإفصاح بما يُمكن المستفيد من معرفة حقوقه والتزاماته بوضوح، ويسهل عليه المقارنة واختيار الأنسب من الخدمات التي تقدمها الجهات المرخص لها من المؤسسة، ومن أبرز ما تضمنته الضوابط المحدثة ما يلي:
- (١) مُلخص اتفاقية إصدار البطاقة: على الجهة المُصدرة تقديم بيان ملخص يتضمن المعلومات الأساسية للعميل وأهم البنود التي ينبغي لحامل البطاقة الإلمام بها، وذلك بأسلوب سهل وواضح.
 - (٢) الشفافية والإفصاح: التأكيد على مبادئ الشفافية والإفصاح في الإعلان عن المنتجات وتسويقها دون تضليل، ووضع حد أدنى للبيانات الواجب توافرها في الاتفاقيات، وينبغي للجهة الإفصاح عن الرسوم والعمولات المرتبطة بالبطاقة كافة.
 - (٣) ضوابط الاعتراض: يجب أن يتضمن العقد إجراءات واضحة للعملاء حاملي البطاقات في حال وجود اعتراض على عمليات غير نظامية.
 - (٤) معدل النسبة السنوي: وضع معايير لطريقة احتساب معدل النسبة السنوي (APR- Annual Percentage Rate) المتعارف عليه دوليًا للإفصاح عن التكلفة الفعلية للتمويل.

- (٥) الرسوم والعمولات: رسوم سنوية تحدد حسب نوع البطاقة يدفعها حامل البطاقة للجهة المصدرة مع وضع حد أقصى لرسوم السحب النقدي، وحد أقصى لرسوم التأخير في السداد.
- (٦) قواعد ومعايير التعامل مع العميل: وضع قواعد ومعايير للتعامل مع العميل، ومن ذلك ضرورة إشعاره بالتغييرات التي تطرأ على العقد وأخذ موافقته في الحالات التي تستدعي ذلك.
- (٧) يتحمل حامل البطاقة مسؤولية العمليات التي لا تتجاوز حد البطاقة الائتماني أو مبلغ العمليات غير المفوضة المسجلة على حسابه.

٢-١-٣ إصدار بطاقات الائتمان وطاقات الحسم:

- **المتطلبات العامة:** تلتزم الجهة المصدرة لبطاقات الائتمان أو الحسم الشهري بمجموعة من المتطلبات العامة الآتية:
 ١. تحرر باللغة العربية جميع اتفاقيات الائتمان، ونماذج الطلبات، واتفاقيات الضمانات، وجداول السداد والوثائق الأخرى ذات الصلة بطاقات الائتمان والحسم الشهري.
 ٢. تُسجل حقوق والتزامات حامل البطاقة المتعلقة بشروط وأحكام بطاقات الائتمان أو بطاقات الحسم الشهري في "اتفاقية حامل البطاقة" التي ينبغي أن تُلبي مُتطلبات الإفصاح المُحددة من مؤسسة النقد.
 ٣. ينبغي على كافة الجهات المُصدرة للبطاقات الالتزام بالسياسات والتعليمات المُتفق عليها مع شركات الدفع الدولية وفقاً لضوابط إصدار وتشغيل البطاقات الصادرة من مؤسسة النقد.
 ٤. لا يحق للجهة المُصدرة إصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري دون الحصول على نموذج طلب موقع من حامل البطاقة.
 ٥. اتباع الجهة المصدرة لاستراتيجية فعالة لإدارة المخاطر تسمح بإجراءات تقييم الأهلية وملائمة حامل بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري والتأكد من مدى ملاءمته له.

إجراءات إصدار البطاقات:

- عند تقييم نموذج طلب البطاقة، ينبغي على جهة الإصدار الآتي:
 ١. التحقق من صحة المعلومات المالية والمعلومات الشخصية المقدمة في نموذج طلب البطاقة.
 ٢. تقييم مدى قدرة المتقدم على سداد مبلغ أي مديونية.
 ٣. تحديد حجم المبلغ الذي يستطيع المتقدم سداده.
- ينبغي أن يكون الحد الأدنى لإجمالي الدخل السنوي (الراتب)، في حال طلب إصدار بطاقة جديدة مبلغ (٢٤٠٠٠) ريال وعملاء البنك ومبلغ (٣٠٠٠٠) ريال لغير عملاء البنك

إصدار البطاقات البديلة:

- يمكن لجهة إصدار البطاقات أن تصدر لحامل البطاقة بطاقة ائتمان أو حسم شهري بديلة للبطاقة بمدة صلاحية جديدة في الحالات الآتية:
 ١. إذا تم الإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها أو تلفها.
 ٢. إذا تم إيقاف البطاقة بسبب الاشتباه في عملية احتيال أو عملية مشبوهة.
 ٣. إذا انتهت مدة صلاحية البطاقة الأصلية وكانت البطاقة البديلة من نفس نوع بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري المعاد إصدارها.
 ٤. أي أسباب فنية أخرى، بما فيها التحديثات التقنية وتحسينات الأنظمة.

٥. إذا كان الحساب غير متعثر.

٦. إذ أنهيت البطاقة المُشتركة ذات العلامة التجارية المزدوجة أو البطاقة التعاونية أو البطاقة المخصصة لتاجر محدد وأصدرت بطاقة بديلة وفقاً لاتفاقية البطاقة الأصلية بين جهة الإصدار وحامل البطاقة.

٧. إذا صدرت متطلبات أو ضوابط جديدة أو محدثة.

- يحق لحامل البطاقة أن يقبل البطاقة البديلة أو أن يرفضها. ويعتبر موافق على إصدارها إذا لم يبدي اعتراضه خلال أسبوعين من إشعاره، أو قيامه بتنشيط البطاقة البديلة.
- تعامل البطاقة البديلة على أنها نفس بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري التي تم إعادة إصدارها، بما في ذلك نوع البطاقة، وشروط وأحكام الاستخدام، ونوع العلامة، بالإضافة إلى أي رسوم وتكاليف على البطاقة الأصلية تنطبق جميعها على البطاقة البديلة، إلا إذا كان إصدار البطاقة البديلة تلبية لطلب حامل البطاقة بترقية بطاقته إلى فئة أعلى.

▪ إصدار البطاقات الإضافية:

- يحق للجهة المُصدرة بعد تلقيها طلب موثق من حامل البطاقة الرئيسي إصدار بطاقة إضافية لشخص محدد ضمن إطار حساب البطاقة الرئيسي. ويكون حامل البطاقة الرئيسي مسؤولاً عن جميع الالتزامات المترتبة على استخدام البطاقة الإضافية بما في ذلك أي أرصدة قائمة أو غير مُسددة.

٤-٢-١ الحدود الائتمانية للبطاقات:

- عند تحديد الحد الائتماني الأولي للبطاقة، ينبغي على جهة الإصدار مراعاة الآتي:
 - نتائج تحليل عبء الدين (وهو الفرق بين دخل حامل البطاقة ونفقاته).
 - معلومات سلوك الحساب، مثل مبلغ العمليات المُنفذة، تواريخ سداد المبالغ المُستحقة.
 - لا يحق للجهة المُصدرة إصدار بطاقة أو زيادة حد بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري دون التحري عن سجلات حامل البطاقة الائتمانية لدى شركة المعلومات الائتمانية المُرخصة.
 - يتعين على الجهة المُصدرة تنفيذ إجراءات ملائمة لإدارة المخاطر، مثل استخدام نظام نقاط الائتمان وحالات التعثر عند عملية الإصدار والتجديد لبطاقة الائتمان أو الحسم الشهري وذلك لتحديد الحدود الائتمانية المُناسبة لحاملي البطاقات.
 - إذا لم يسدد حامل البطاقة الحد الأدنى الشهري كاملاً "ثلاثة أقساط" متتالية مع قيام جهة الإصدار بإبلاغه بذلك مُسبقاً، فيحق لها اتخاذ الآتي:
 - تجميد حساب البطاقة فوراً ويعامل على أنه متعثر في السداد.
 - تعرض الجهة المُصدرة على حامل البطاقة خدمات استشارية ائتمانية مجاناً.
 - العمل على التوصل إلى تسوية قبل تطبيق الإجراءات القانونية ضد حامل البطاقة المتعثر في السداد.
 - قيام الجهة المُصدرة بالتواصل مباشرة مع حامل البطاقة خلال هذه الفترة بشأن السداد.
 - لا يحق لجهة الإصدار تخفيض مبلغ الحد الأدنى الشهري المُستحق على حامل بطاقة الائتمان إلى أقل من ٥% من إجمالي المبلغ المُستحق اعتباراً من تاريخ صدور كشف الحساب الشهري.

- ينبغي على الجهة المُصدرة إغلاق حساب بطاقة الائتمان وبطاقة الحسم الشهري عند تلقي طلب من حامل البطاقة عبر وسيلة اتصال موثقة وذلك بعد سداد كامل المبلغ المُستحق على البطاقة.
- ينبغي على الجهة المُصدرة إصدار خطاب إخلاء الطرف ومنحه لحامل البطاقة خلال موعد أقصاه شهر من تاريخ سداد كامل المبلغ المُستحق والنهائي وتحديث سجل حامل البطاقة لدى شركة المعلومات الائتمانية خلال أسبوع من تاريخ إغلاق حساب البطاقة.

١-٢-٥ الإفصاح عن المعلومات:

- **الإفصاح الأولي:** يجب على الجهة المُصدرة للبطاقة التي تعتزم الدخول مع حامل البطاقة في اتفاقية إصدار بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري ان تزود حامل البطاقة خطياً بمعلومات الإفصاح الأولية، وينبغي أن يكون الإفصاح بطريقة واضحة. وينبغي على الجهة المُصدرة استخدام أي صيغة تحددها مؤسسة النقد من وقت لآخر لهذا الغرض. إضافة إلى ذلك، ينبغي تزويد حامل البطاقة بالإفصاح الأولي وفق إحدى الإجراءات التي تحددها مؤسسة النقد.

ينبغي أن يتضمن بيان الإفصاح الأولي، كحد أدنى المعلومات التالية:

١. حد الائتمان المبدئي، إذا كان معروفاً في وقت إعداد الإفصاح.
 ٢. معدل النسبة السنوية ومعدل العمولة أو الربح السنوي.
 ٣. طبيعة ومبالغ أي أتعاب متكررة غير مُتصلة بالعمولة.
 ٤. الحد الأدنى للمبلغ المُستحق خلال كل فترة دفع وطريقة تحديده.
 ٥. كل فترة يقدم عنها كشف حساب.
 ٦. التاريخ الذي تتراكم فيه العمولات أو الأرباح أو بعده، والمعلومات المتعلقة بمهلة السماح السارية.
 ٧. طبيعة كافة الرسوم والعمولات.
 ٨. معلومات عن أي خدمة اختيارية متعلقة باتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري موافق عليها خطياً.
 ٩. الطريقة التي يُحتسب فيها معدل التكلفة.
 ١٠. على حامل البطاقة بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري أن يسدد المبلغ القائم بالكامل عند استلام كشف الحساب
- المعلومات عن كافة الرسوم التي سُنطبق بما في ذلك حالات التعثر التي سيتم رفعها إلى شركة المعلومات الائتمانية المُرضصة أو الجهات الرقابية الأخرى وفق تعليمات مؤسسة النقد.
- مثال توضيحي يصف نموذجاً لرسوم تحويل عملة أجنبية إلى الريال السعودي ويظهر فيها رسم تحويل النقد الأجنبي أو العمولة المستخدمة عند قيام الجهة المُصدرة بعملية تحويل النقد الأجنبي إلى الريال السعودي. وينبغي أن تتضمن العمليات الحسابية عملية شراء نقد أجنبي واحدة وعملية سلفة نقدية واحدة عبر جهاز صراف آلي أو نقطة بيع طرفية خارج المملكة العربية السعودية.
 - يمكن أن يكون بيان الإفصاح الأولي جزءاً من اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري أو في نموذج طلب لبطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري، أو أن يكون مُلحقاً بالمُستندات السابقة.
- إذا كان الحد الائتماني المبدئي غير معروف عند إعداد بيان الإفصاح الأولي؛ فعلى المُصدر أن يُفصح عنه.

الإفصاحات العامة:

- ينبغي على جهة إصدار البطاقة، أن تُصدر بيان موجز بلغة واضحة من صفحة واحدة مرفقًا مع البطاقة يحتوي على المعلومات الأساسية عن البطاقة عند إصدارها، بما في ذلك العمولات والرسوم والتكاليف المختلفة التي قد تكون مستحقة على بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري، وينبغي أن يكون البيان بالصيغة التي توصي بها مؤسسة النقد وأن يتم توثيق عملية استلام حامل البطاقة لهذا البيان.
- إذا عدلت اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري، فعلى الجهة المُصدرة أن تقوم خطيًا وخلال فترة لا تقل عن (٣٠) يومًا تقويميًا قبل أن يُصبح التعديل نافذًا بالإفصاح لحامل البطاقة عن أي تغييرات في بنود الاتفاقية.
- ينبغي على الجهة المُصدرة أن تُرسل لحامل البطاقة كشف الحساب الشهري بالبريد أو بأي وسيلة مراسلات مضمونة قبل ثلاثة أسابيع على الأقل من تاريخ الاستحقاق.
- ينبغي على الجهة المُصدرة تضمين بيانات تحذيرية في جميع الاتفاقيات.

الإفصاح عن الأتعاب والعمولات والرسوم:

- ينبغي إيضاح تفاصيل العمليات المُنفذة بعمولات أجنبية في كشف الحساب الشهري للبطاقة، بما في ذلك سعر الصرف المُستخدم والعمولات والرسوم المفروضة وذلك بالطريقة التي تحددها مؤسسة النقد.
- إذا عرضت الجهة المُصدرة تأجيل سداد أو تخطي دفعة مُستحقة لبطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري، فعلى الجهة المُصدرة الإفصاح بشكل واضح عمّا إذا كانت العمولة سوف تستمر بالتراكم خلال أي فترة يشملها العرض إن كان مقبولًا.
- يتعين على الجهة المُصدرة للبطاقة إشعار حاملي البطاقات فوراً بأي تعديلات أو تغييرات متوقعة في اتفاقية بطاقات الائتمان أو بطاقات الحسم الشهري، مُقدمًا قبل (٣٠) يومًا على الأقل من التغيير.

٦-٢-١ حقوق والتزامات حامل البطاقة:

- يحق لحامل البطاقة إنهاء اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري إذا لم يوافق على التعديلات أو التغييرات وذلك بإخطار الجهة المُصدرة برغبته في إنهاء الاتفاقية خلال (١٤) يوم من استلامه لإشعار التغيير بواسطة وسيلة اتصال مضمونة مع مراعاة تسوية جميع الأرصدة القائمة في حساب البطاقة.
- ينبغي على حامل البطاقة تزويد الجهة المُصدرة للبطاقة بمعلوماته المُحدثة وبيانات عنوانه وسرعة إشعار الجهة المُصدرة عن طريق وسيلة اتصال موثقة بأي تغيير في تفاصيل معلومات الاتصال به.
- يحق للجهة المُصدرة أن تسمح لحامل البطاقة بالسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري بحد أقصى نسبته ٣٠% من حد البطاقة الائتماني، مع مراعاة الحد الأقصى للسحب اليومي عن طريق أجهزة الصراف الآلي حسب أنظمة المكان الموجود فيه جهاز الصراف المستخدم.

- يحق لحامل البطاقة إلغاء اتفاقية بطاقة الائتمان وبطاقة الحسم الشهري خلال (١٠) أيام من استلام بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري ولا يحق للجهة مُصدرة البطاقة مُطالبته بأي رسم أو عمولة خلال هذه الفترة ما لم يقوم بتنشيط البطاقة.
- ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة توعية حاملي البطاقات بفترات منتظمة من خلال استخدام رسائل قصيرة والبريد الإلكتروني والوسائل الإلكترونية الأخرى لإرسال رسائل توعوية يكون من ضمنها أهمية سداد المبلغ القائم دون تأخير.
- ينبغي على الجهات المُصدرة للبطاقات التأكيد على عملائها التجار عدم فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم عند استخدامها في محلاتهم التجارية.
- ينبغي على الجهة المُصدرة إرسال رسائل إلكترونية قصيرة لحامل البطاقة عند إجراء عمليات مدينة أو عمليات دائنة على حساب البطاقة.
- لا يحق للجهات المُصدرة للبطاقات زيادة تكلفة الأجل على الرصيد القائم بسبب التأخر في السداد أو التعثر.
- ينبغي ألا تتجاوز رسوم السداد المتأخر مبلغ (١٠٠) ريال سعودي، على أن لا تتجاوز الرسوم المبلغ القائم المُستحق.
- ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة إشعار حامل البطاقة بمبالغ العمليات المُستحقة عليه ومطالبته بالسداد خلال (٩٠) يوم من تاريخ تنفيذ العملية كحد أقصى، ولا يحق لها الخصم من حساب حامل البطاقة بعد هذه الفترة إلا بعد الحصول على موافقة حامل البطاقة المُسبقة والموثقة.
- ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة تزويد الموظفين العاملين في مجال البطاقات، بقواعد السلوك والتأكد من اطلاعهم عليها.
- تاريخ سداد المبالغ المُستحقة على بطاقات الائتمان أو الحسم الشهري ينبغي أن يكون في نفس التاريخ من كل شهر، وينبغي مُعاملة المبالغ المدفوعة حتى منتصف الليل من تاريخ الاستحقاق على أنها سددت دون تأخير. ولا يحق للجهات المُصدرة للبطاقات فرض رسوم سداد متأخر إلا بعد منح حامل البطاقة فترة سماح مُدتها (٢١) يوم على الأقل لسداد المبالغ المُستحقة.
- ينبغي ألا تتجاوز رسوم السحب النقدي:
 - ٧٥ ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (٥٠٠) ريال سعودي وأقل.
 - ٣% من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (٥٠٠) ريال سعودي، وبحد أقصى (٣٠٠) ريال سعودي.
- لا يحق للجهات المُصدرة للبطاقات احتساب رسوم على عمليات التحويل بين حساب حامل البطاقة الجاري وحساب بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري في نفس البنك.
- ينبغي على جهة إصدار البطاقة إشعار حامل البطاقة عن نقاط المكافآت قبل شهر من نهاية تاريخ صلاحيتها وإعادة إشعاره مرة أخرى قبل بأسبوع من نهاية هذا التاريخ وذلك عن طريق إرسال رسائل قصيرة باستخدام وسائل اتصال مضمونة.

٧-٢-١ تسوية المنازعات المتعلقة بالبطاقات:

ينبغي أن يكون لدى الجهات المُصدرة للبطاقات سياسة شاملة لتسوية المنازعات (سياسة وإجراءات معالجة الشكاوى) ، وينبغي على الجهة الالتزام بضوابط معالجة وإنشاء إدارات الشكاوى الصادرة عن مؤسسة النقد. كما ينبغي أن يتم نشر آلية تقديم الشكاوى في فروع الجهة المُصدرة وفي مواقعها الإلكترونية وأن يتم تزويد حامل البطاقة بنسخة منها في حال طلبه. ومن أهم قواعد تسوية المنازعات ما يلي:

- ١) ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة أن تُرسل بالبريد أو بوسيلة إلكترونية إفادة حامل البطاقة خلال (٣٠) يوماً تقويمياً من تلقي إشعار "خطأ أو نزاع كشف الحساب" وأن يُخبر حامل البطاقة بالفترة الزمنية المتوقعة لتسوية الخطأ والطلب منه أي مُستندات أو معلومات إضافية.
- ٢) ينبغي على الجهة المُصدرة لبطاقة الائتمان أو الحسم الشهري إجراء التحقيق المطلوب بما يتماشى مع الإجراءات المُناسبة لتسوية النزاع وذلك خلال دورتين كاملتين لكشف الحساب وبما لا يتجاوز فترة (٩٠) يوم من تاريخ استلام الاعتراض.
- ٣) إذا لم تتم تسوية "خطأ أو نزاع كشف الحساب" بشكل مرضٍ، لن يكون حامل البطاقة مُلزماً بدفع جزء من المبلغ المطلوب الذي يعتقد بأنه يتعلق بالعملية المُعتراض عليها ويشمل ذلك العمولة أو أي رسوم أخرى.
- ٤) ينبغي ألا تعد الجهة المُصدرة أو تهدد بإعداد تقرير غير صحيح عن الوضع الائتماني لحامل البطاقة، أو تبلغ عن تأخر سداد دفعة أو تسوية حساب قبل أن تتم تسوية الخطأ أو النزاع بشكل مرضٍ.
- ٥) إذا حددت الجهة المُصدرة أن خطأ كشف الحساب حصل كما أفاد حامل البطاقة، فينبغي على الجهة المُصدرة تصحيح الخطأ أو النزاع وإعادة أي مبلغ مُعتراض عليه وأي رسوم أخرى إلى حساب حامل البطاقة.
- ٦) إذا قررت الجهة المُصدرة عدم حدوث خطأ في كشف الحساب، فينبغي عليها أن تُرسل لحامل البطاقة بالبريد أو بأي وسيلة اتصال مضمونة تفسيراً للأسباب عدم صحة الخطأ الذي يدعيه حامل البطاقة وتزويده بنسخة من الأدلة الموثقة إذا طلب ذلك.
- ٧) إذا اعتبرت الجهة المُصدرة أن حامل البطاقة مسؤول عن كل أو جزء من المبلغ المُتنازع عليه والعمولة ذات الصلة، فينبغي على الجهة المُصدرة القيام بالآتي:
 - إشعار حامل البطاقة خطياً بتاريخ استحقاق الدفع وبجزء المبلغ المُتنازع عليه والعمولة ذات الصلة والرسوم الأخرى المسؤول عنها.
 - رفع تقرير إلى شركة المعلومات الائتمانية المُرخصة بأن الحساب أو المبلغ متأخر السداد، لأن المبلغ المُستحق مازال غير مدفوع بعد تاريخ الاستحقاق المحدد من قبل الجهة المُصدرة كما هو منصوص في أحكام وشروط الاتفاقية.

٣- التعرف على ضوابط التمويل الاستهلاكي



٣-١-١ ضوابط التمويل الاستهلاكي:

التمويل الاستهلاكي هو الإقراض الممنوح للأفراد المتعاملين مع المؤسسات المالية لأغراض غير تجارية، أي خارج مجال النشاط التجاري أو المهني الرئيس للمقترض. ويشمل بوجه عام القروض الشخصية، وتسهيلات السحب على المكشوف، وقروض تمويل شراء السيارات، وقروض مدفوعات بطاقات الائتمان، والتأجير التمويلي، وغيرها من الأنشطة ذات الصلة، ويدخل ضمن هذا التعريف القرض الممنوح لتمويل شراء سلع وخدمات بغرض الترفيه، أو الاستهلاك أو أي متطلبات أخرى للأفراد كما ورد أعلاه. وعلى سبيل المثال شراء أثاث، أو مواد منزلية أخرى، أو لتغطية مصاريف إجازة، أو التعليم. ويشمل الإقراض الاستهلاكي تمويل ترميم العقارات - رغم استثناء قروض الرهن العقاري -.

أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي التحديث الأول لضوابط التمويل الاستهلاكي من أبرز ما تضمنته الضوابط المحدثة الآتي:

(١) الشفافية والإفصاح: وضع حد أدنى للبيانات الواجب توافرها في عقود التمويل الاستهلاكي وتشمل: -الإعلان عن منتجات التمويل الاستهلاكية. ومن ضوابط التمويل الاستهلاكي التي يجب على الممول الالتزام بها الآتي:

- يجب على جهة التمويل في حالة إعلانها عن منتج أن يتضمن الإعلان اسمها وشعارها وأي بيان مميز لها كبيانات الاتصال بها، كما يجب أن يكون الإعلان تصريحاً باسم المنتج المعلن عنه، وبيان معدل النسبة السنوية للمنتج بشكل واضح للمستفيد، ولا يجوز تضمين الإعلان معدلات أخرى مثل كلفة الأجل.

- يجب على جهة التمويل تزويد المستفيد ببيان إفصاح مكتوب يوضح المعلومات المطلوبة، ويفضل أن يكون بيان الإفصاح جزءاً من عقد التمويل الاستهلاكي أو طلب الحصول على تمويل استهلاكي، وقد يكون ملحقاً بوثائق العقد. -تبادل المعلومات بين الممولين والمستفيدين: يجب على المقرض تزويد المقترض بالمعلومات الدقيقة الكاملة اللازمة بخصوص اتفاقية التمويل، وينبغي للمقترض والضامن الإجابة بدقة وبشكل كامل عن أي معلومات قد تُطلب في هذا الصدد.

-المنتجات القائمة على مبدأ تجنب الفوائد، فيجب أن يكون التوثيق الذي يغطي الشراء الأساسي للسلع وبيعها وفقاً لمتطلبات اللجنة الشرعية في البنك.

-يتعين على الممول تزويد العملاء بالوثائق الكاملة التي تغطي اتفاقيات القروض، وبرامج السداد، وخطابات إقرار المقترضين.

-على الممول تسجيل الغرض من القروض الشخصية كافة، واتخاذ الإجراءات للتأكد من استخدامها للأغراض التي منحت لأجلها.

- (٢) سرية أو خصوصية معلومات العملاء:
- يجب المحافظة على سرية المعلومات الشخصية، التي يُحصل عليها من المستخدمين، أو الضامنين، أو أي أشخاص آخرين بخصوص إبرام وإدارة اتفاقيات التمويل، ولا يجوز معالجة البيانات الخاصة بالمستخدمين إلا لغرض تقويم الوضع المالي لهم وللضامنين وقدرتهم على تسديد التمويل المتفق عليه.
 - تقوم الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) بتشغيل قاعدة بيانات مركزية لغرض تسجيل وحفظ بيانات الائتمان الخاصة بالمستخدمين والضامنين، ويجب على البنوك الرجوع إلى قاعدة البيانات قبل إجراء أي التزام تجاه المقترض أو الضامن. كما لا يجوز استخدام البيانات الشخصية التي يُحصل عليها إلا لغرض تقويم الوضع المالي للمقترض والضامن وقدرتهما على السداد.
- (٣) المعلومات التي يجب أن تشملها إتفاقيات التمويل الاستهلاكي واتفاقيات الضمان ذات الصلة:
- أسماء وعناوين الأطراف المتعاقدة المعنية كالممول، والمستخدم، والضامن.
 - معدل النسبة السنوية للعمولة وسعر عمولة الإقراض أو الربح محسوبة ومحددة في الوقت الذي أبرمت فيه اتفاقية التمويل، وينبغي بيان التكلفة الحقيقية للإقراض وإمكانية المقارنة. يشمل معدل النسبة السنوي جميع التكاليف الإلزامية التي تندرج تحت أي تمويل استهلاكي، كما يظهر في الإشعارات أو المواد الإعلامية ذات الصلة.
 - يجب أن ينص عقد التمويل على استخدام طريقة القسط المتناقص في توزيع كلفة الأجل على مدة الاستحقاق، بحيث توزع كلفة الأجل تناسبياً بين الأقساط على أساس قيمة الرصيد المتبقي من مبلغ التمويل في بداية المدة التي يستحق عنها القسط.
 - لا يجوز أن تتجاوز الرسوم وتكاليف الخدمات الإدارية التي تتحصل عليها جهة التمويل من المستخدم ما يعادل (%١) من مبلغ التمويل أو (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.
 - كشف حساب على هيئة جدول سداد، إذا كانت الاتفاقية تنطوي على إطفاء رأس المال، وبيان الدفعات المستحقة والفترات الزمنية والشروط المرتبطة بالسداد كذلك.
 - بيان يوضح الفترات الزمنية والشروط لتسديد عمولة الاقتراض أو الربح والرسوم المتكررة وغير المتكررة المرتبطة بها، إذا كان يتعين دفع رسوم أو عمولات خاصة أو ربح بدون إطفاء رأس المال.
 - إجراءات السداد المبكر وأحكامه، والرسوم -إن وجدت- التي يجب أن يسدها المستخدمون لممارسة هذا الحق.
 - حيث يجب على جهة التمويل أن تقبل أي سداد بموجب عقد التمويل قبل تاريخ استحقاقها بوصفه سداداً جزئياً بما يعادل قسطاً واحداً أو مضاعفاته.
 - الأحكام والشروط والإجراءات التي ستطبق والرسوم التي ستدفع إذا مارس المقترض حق السحب من الائتمان، أو قام بتسديد دفعات جزئية، أو دفعات مؤخرة أو مؤجلة. في حال إنهاء العقد بموجب المادة ١٠-١ لا يجوز لجهة التمويل فرض أي كلفة أجل أو رسوم، أو المطالبة بأي عمولات من المستخدم إلا إذا انطبقت الشروط الواردة في الفقرة ١٠-١ (أ) أو (ب) وهي:
- (أ) سحب أي جزء من مبلغ التمويل.
- (ب) استخدام بطاقة ائتمان أو أي وسيلة أخرى للحصول على السلع أو الخدمات التي سيقدّم تمويل مقابلها بموجب عقد التمويل.

- في حالة التمويل المضمون، يجب بيان وصف الأصل الذي يضمن التمويل، ويجب أن يتعهد المستفيدون بالاحتفاظ بالأصل المعني الضامن للتمويل بصورة مناسبة حتى يكون متاحاً للممول في حالة التخلف عن السداد.

- حق الانسحاب: باستثناء المعاملات القائمة على مبدأ تجنب الفوائد، يكون للمستفيد الحق خلال مدة زمنية لا تتجاوز عشرة أيام عمل في إلغاء قبوله لاتفاقية التمويل الاستهلاكي دون إيداء أي مبررات، وتبدأ هذه المدة من اليوم الذي تبرم فيه اتفاقية التمويل الاستهلاكي. تُلزم ممارسة حق الانسحاب للمستفيد أن يعيد إلى الممول المبالغ النقدية التي حصل عليها بموجب اتفاقية التمويل، ويدفع المستفيد العمولة المستحقة أو الربح المستحق عن المدة التي سُحب الائتمان فيها محسوبة على أساس معدل النسبة السنوية المتفق عليها للعمولة، ولا يجوز المطالبة بأي تعويض آخر بخصوص السحب، وتُعاد للمقترض أي دفعة مقدمة دفعها سلفاً بموجب اتفاقية التمويل بدون أي تأخير.

(٤) معدل النسبة السنوية للعمولة، وسعر عمولة الإقراض ومعدل الربح:

- معدل النسبة السنوية للعمولة أو الربح: وُضِعَتْ معايير لطريقة احتساب معدل النسبة السنوي (Annual APR, Percentage Rate) وهو مؤشر متعارف عليه دولياً للإفصاح عن التكلفة الفعلية للتمويل ويدخل في حسابه التكاليف والرسوم الإدارية كافة. يجب أن يعكس معدل النسبة السنوية للعمولة المصاريف الإلزامية كافة أو التكاليف التي لا يمكن تجنبها التي تنطوي عليها عملية ما على النحو الذي يظهر في الإعلانات أو بوسائل أخرى. بالنسبة للمنتجات المتوافقة مع مبدأ تجنب الفوائد فيجب استخدام منهجية مشابهة، أي للتدفقات النقدية ذات الصلة والمماثلة وعمليات السحب، والتسديد والرسوم الأخرى التي لا يمكن تجنبها؛ لغرض حساب معدل النسبة السنوية للعمولة، يُحدَّد إجمالي تكلفة التمويل للمقترض، ويشمل ذلك التكاليف التي لا يمكن تجنبها كافة، باستثناء الرسوم المستحقة الدفع على المقترض لعدم التزامه بأي من الشروط المحددة في اتفاقية التمويل. يُحسب معدل النسبة السنوية للعمولة على أساس الافتراض أن اتفاقية التمويل ستظل سارية للمدة المتفق عليها وأن المقرض والمقترض سينفذان التزاماتهما بموجب الأحكام والشروط المتفق عليها.

- سعر عمولة التمويل: يمكن أن يكون سعر عمولة التمويل ثابتاً أو متغيراً. يجب إشعار المقترض بأي تغيير في سعر عمولة التمويل كتابياً أو بأي وسيلة أخرى موثوقة، ويجب أن يتضمن ذلك معدل النسبة السنوية الجديد للعمولة، وسعر عمولة التمويل الإجمالي الجديد الذي وضعه المقرض، وكذلك الجدول الجديد لاستهلاك الدين في حالة تطبيق ذلك.

- معدل الربح: يسري معدل الربح على أنواع الإقراض الممنوح كافة بموجب عقود تمويل قائمة على مبدأ تجنب الفوائد، يُقصد به المعدل المستخدم للحصول على أرباح على مبالغ مستثمرة وهو يمثل معدل نسبة سنوي.

٥) الشروط غير العادية:

تُعدُّ اتفاقية التمويل الاستهلاكي أو اتفاقية الضمان غير عادلة إذا كان الغرض منها أو يترتب عليها إجحاف بالنسبة للمصالح الاقتصادية للمقترض أو غير ذلك في المضمون أو الشكل، وعلى وجه الخصوص، إذا طُبِّقَتْ أي من الشروط الآتية:

- تغيير أي مصاريف تعاقدية، أو تعويضات، أو رسوم غير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح.
- إدخال شروط على إمكانية تغيير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح من شأنها الإجحاف بحق المستفيد.
- إيجاد نظام ينطوي على سعر عمولة تمويل أو معدل ربح متغير ليس له صلة بصافي سعر عمولة التمويل الأولي أو معدل الربح المقترح عندما أُبرِمت اتفاقية التمويل.
- إلزام المقترض بالتعامل مع نفس المقرض لإعادة تمويل القيمة المتبقية، أو لتمويل الدفعة الأخيرة من اتفاقية تمويل عملية شراء ممتلكات منقولة أو خدمة ما.
- إلزام المستفيد- باستثناء هامش المتاجرة - كشرطٍ للسحب، بأن يترك كضمانٍ المبالغ المقترضة أو الممنوحة، بكاملها أو جزء منها، أو يستخدمها، بكاملها أو جزء منها، لتكوين ودیعة أو شراء أوراق مالية أو أدوات مالية أخرى، إلا إذا حصل المقترض على نفس سعر العمولة للودیعة، أو الشراء أو الضمان كمعدل النسبة السنوية للرسم المتفق عليه.
- لا يُلزم المقترض أو الضامن بتوقيع شيك يضمن تسديد المبلغ المستحق بكامله أو جزئيًا.

٤-١ اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري

الهدف التعليمي

٤- التعرف على اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري.



التمويل العقاري هو التمويل الممنوح للعميل لأغراض بناء أو شراء الوحدات السكنية والتجارية أو شراء الأراضي السكنية وتطويرها وغيرها من الأنشطة ذات الصلة من قبل الشركات والمصرح لها من قبل مؤسسة النقد. وهناك ضوابط للتمويل العقاري وردت في اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري، ولكن في البداية نتعرف على أهم المصطلحات في التمويل العقاري:

- **التمويل العقاري:** "منح الائتمان لتملك المستفيد للسكن".
- **عقد التمويل العقاري:** "عقد الدفع الآجل لتملك المستفيد للسكن".
- **حقوق عقود التمويل العقاري:** "التدفقات النقدية والرهن والضمائم وغيرها من الحقوق الناشئة عن عقود التمويل العقاري".
- **شركة التمويل العقاري:** "الشركة المساهمة المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري".
- **الممول العقاري:** "البنوك التجارية، وشركات التمويل العقاري المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري".

- **المستفيد:** "الشخص ذو الصفة الطبيعية الحاصل على التمويل العقاري".
 - **المستهلك:** "كل شخص توجه له خدمات التمويل العقاري".
 - **الدعم الإسكاني:** "معونة مالية أو أثمانية تقدمها الدولة أو جمعيات الإسكان أو غيرها بغرض تيسير الإسكان".
 - **شركة إعادة التمويل العقاري:** "الشركة المساهمة المرخص لها بمزاولة نشاط إعادة التمويل العقاري".
- وفقاً لنظام التمويل العقاري ولائحته التنفيذية، تختص مؤسسة النقد العربي السعودي بتنظيم قطاع التمويل العقاري، بما في ذلك ما يأتي:

1. الترخيص لشركات التمويل العقاري بمزاولة نشاط التمويل العقاري، وفقاً لأحكام نظام التمويل العقاري، ونظام مراقبة شركات التمويل، ولوائحهما.
 2. السماح للبنوك بمزاولة التمويل العقاري بتملك المساكن لأجل تمويلها وفقاً لنظام التمويل العقاري ولائحته.
 3. الترخيص لشركة مساهمة (أو أكثر) لإعادة التمويل العقاري وفقاً لاحتياجات السوق، ويجوز لصندوق الاستثمارات العامة المساهمة في ملكيتها، وتوافق مؤسسة النقد على المرشحين لمجلس الإدارة، وللممولين المرخص لهم المساهمة في ملكية الشركة، ويطرح للاكتتاب العام جزء من أسهمها وفق أحكام نظام السوق المالية.
 4. الترخيص لشركات التأمين التعاوني بتغطية المخاطر المتعلقة بالتمويل العقاري وفقاً لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني.
 5. إصدار المعايير والإجراءات المتعلقة بالتمويل العقاري، ومراجعة نماذج عقود التمويل العقاري التي يصدرها الممولون العقاريون، والتأكد من مطابقتها لتلك المعايير والإجراءات، وتحقيقها للحماية الواجبة للمستهلك والمستفيد.
 6. نشر البيانات المتعلقة بسوق التمويل العقاري، ورعاية تطوير تقنيات التمويل العقاري، بما في ذلك تقنيات تيسير تدفق البيانات بين السوق الأولية والسوق الثانوية.
 7. تحديد مبادئ الإفصاح عن معايير تكلفة التمويل وطريقة احتسابه، لتمكين المستهلك من مقارنة الأسعار.
 8. اتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على سلامة القطاع واستقراره وعدالة التعاملات فيه.
 9. اتخاذ الإجراءات اللازمة لتشجيع المنافسة العادلة والفعالة بين الممولين العقاريين.
 10. اتخاذ الوسائل المناسبة لتطوير القطاع، والعمل على توطين وظائفه، ورفع كفاءة العاملين فيه، بتنظيم التزامات الممولين العقاريين في شأن تدريب الموارد البشرية ورفع مهاراتها وتنمية معارف العاملين في القطاع.
- سيُقدم عرض تفصيلي عن نظام التمويل العقاري في الفصل الثاني من هذا المنهج.

الهدف التعليمي

٥- التعرف على الصيغة النموذجية لمنتج التمويل العقاري بصيغة المرابحة والإجارة



أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي تحديث للصيغ النموذجية لعقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة للأفراد، وعقد التمويل العقاري بصيغة الإجارة للأفراد، ويجب على كافة الممولين العقاريين الالتزام بهذه الصيغ المحدثة وعدم إبرام أي عقود مخالفة لهذه الصيغ النموذجية أو إجراء أي تعديل عليها بعد إصدار تلك الصيغ بتاريخ جماد الآخر ١٤٤١هـ.

١-٥-١ عقد التمويل العقاري بصيغة الإجارة:

يتضمن عقد التمويل العقاري بصيغة الإجارة، طلب ما يسمى الواعد بالاستئجار من جهة التمويل أن تمتلك العقار المبين في العقد مع وعده باستئجاره منها إجارة تمويلية بالثمن المبين في العقد ووفقاً لشروطه وأحكامه، ويمكن توضيح أحكام عقد التمويل العقاري بصيغة الإجارة على النحو التالي:

١. ملكية الأصل المؤجر:

يكون المؤجر مالكا للأصل المؤجر طوال مدة العقد وحتى يفي المستأجر بجميع المبالغ المستحقة عليه، وباستثناء ما ورد في العقد فيما يتعلق بالوعد بالتمليك، فليس للمستأجر أي حق أو مصلحة في الأصل المؤجر عدا كونه مستأجراً له.

٢. الوعد بالتمليك: يوجد بديلين هما:

- قد يعد المؤجر بنقل ملكية الأصل المؤجر في نهاية العقد إلى المستأجر على سبيل البيع من خلال توقيع شهادة نقل الملكية، وذلك بشرط سداد المستأجر لكافة المبالغ المستحقة عليه بموجب هذا العقد، بالإضافة إلى سداد الدفعة الأخيرة (إن وجدت)
- أو يعد المؤجر بنقل ملكية الأصل المؤجر في نهاية المدة إلى المستأجر على سبيل الهبة من خلال توقيع شهادة نقل الملكية، بعد سداد المستأجر لكافة المبالغ المستحقة عليه بموجب هذا العقد.

٣. تسليم المؤجر للأصل المؤجر:

يلتزم المؤجر بتسليم الأصل المؤجر للمستأجر أو تمكينه منه في تاريخ إتاحة الأصل المؤجر، بما لا يتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ إتاحة الأصل المؤجر مالم يكن هناك سبب خارج عن إرادة المؤجر يحول دون تسليم الأصل المؤجر للمستأجر أو تمكينه منه.

٤. سداد دفعات الإيجار:

يلتزم المستأجر بأن يسدد للمؤجر دفعات الإيجار (بالإضافة على أي رسوم أو ضرائب حكومية) بانتظام. ويجوز للمؤجر بناء على تفويض من المستأجر استقطاع مبلغ الدفعة الإيجارية عند نزول الراتب الشهري للمستأجر.

٥. التأخر في سداد دفعات الإيجار:

يعد المستأجر مخطئاً بالعقد في حالة امتناعه عن سداد ثلاث دفعات متتالية أو التأخر في سداد خمس دفعات متفرقة لمدة (٧) أيام عمل أو أكثر لكل دفعة من تاريخ استحقاقها لكل (٥) خمس سنوات من مدة العقد، ويقوم المؤجر بإرسال إشعار تأخر يبين فيه تأخر المستأجر عن السداد. وفي حالة عدم قيام المستأجر بسداد الدفعات المستحقة، فإنه يحق للمؤجر اعتبار المستأجر متعثراً، ويجوز للمؤجر فسخ العقد ومطالبة المستأجر بإخلاء وإعادة الأصل المؤجر، وذلك مع مطالبة المستأجر بما يلي:

- الدفعات الاجارية المستحقة وغير المدفوعة حتى تاريخ فسخ العقد.
- تكلفة إخلاء الأصل المؤجر، وقيمة إصلاح أي تلف جوهري في الأصل المؤجر ناشئ عن تقصير المستأجر في الصيانة.
- قيمة استخدام الأصل المؤجر من وقت فسخ العقد وحتى وقت استعادة الأصل المؤجر.

٦. التملك المبكر للأصل المؤجر:

يجوز للمستأجر في أي وقت التقدم بطلب التملك المبكر خلال مدة لا تقل عن عشرة أيام قبل حلول تاريخ سداد دفعة الإيجار، وفي هذه الحالة يحق للمؤجر مطالبة المستأجر بالمبالغ التالية (قيمة التملك المبكر):

- الدفعات الاجارية المستحقة وغير المدفوعة.
- المبلغ المتبقي من مبلغ التمويل.
- تكلفة إعادة الاستثمار بما لا يتجاوز تكلفة الأجل لدفعات الأشهر الثلاثة اللاحقة لأخر دفعة اجارية استحققت قبل تقدم المستأجر بطلب التملك المبكر.
- ما يدفعه المؤجر لطرف ثالث بسبب العقد من نفقات غير قابلة للاسترداد.

٥-٢ عقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة:

يتضمن عقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة، طلب المستفيد من الممول تمويل شراء الأصل الممول الموصوف في هذا العقد بصيغة المرابحة بالثمن المبين في العقد ووفقاً لشروطه وأحكامه، ويمكن توضيح أحكام عقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة على النحو التالي:

١. إبرام العقد ونفاذه:

يدخل العقد حيز النفاذ اعتباراً من تاريخ ابتداء العقد، حيث باع الممول على المستفيد الأصل الممول ببيع مرابحة، وقبل المستفيد شراءه بالثمن والكيفية المبينة في العقد، ويقدم المستفيد جميع وثائق الضمان إلى الممول في تاريخ ابتداء العقد.

٢. إفراغ الأصل الممول:

يلتزم الممول بنقل ملكية الأصل الممول وتسليمه وإفراغه للمستفيد وتمكينه منه واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتسجيل ملكية المستفيد خلال (١٥) يوم عمل من تاريخ ابتداء العقد ما لم يكن هناك سبب خارج عن إرادته يحول دون تسليم الأصل الممول أو إفراغه في الموعد المحدد.

٣. رهن الأصل الممول:

يلتزم المستفيد برهن الأصل الممول لصالح الممول كضمان لوفاء المستفيد بالأقساط الآجلة المستحقة عليه بموجب هذا العقد، وذلك بمجرد إفراغ الأصل الممول لصالحه وفقاً لأحكام نظام الرهن العقاري المسجل. ويلتزم المستفيد بالمحافظة على الأصل الممول وصيانتها وحمايتها مما يعرضه للتلف، وبعده إجراء تعديلات جوهرية أو القيام بما يؤثر على قيمته كأصل مرهون بشكل جوهري دون الحصول على موافقة الممول. ويلتزم الممول بفك الرهن عن الأصل الممول في حالة وفاء المستفيد بجميع التزاماته في العقد خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ سداد القسط الأخير أو الدفعة الأخيرة.

٤. سداد الأقساط الآجلة:

يلتزم المستفيد بأن يسدد للممول الأقساط الآجلة (بالإضافة على أي رسوم أو ضرائب حكومية) بانتظام، ويجوز للممول بناء على تفويض من المستفيد استقطاع مبلغ الأقساط الآجلة عند نزول الراتب الشهري للمستفيد.

٥. التأخر في سداد الأقساط:

يعد المستفيد مخلاً بالعقد في حالة امتناعه عن سداد ثلاث دفعات متتالية أو التأخر في سداد خمس دفعات متفرقة لمدة (٧) أيام عمل أو أكثر لكل دفعة من تاريخ استحقاقها لكل (٥) خمس سنوات من مدة العقد، ويقوم الممول بإرسال إشعار تأخر يبين فيه تأخر المستفيد عن السداد. وفي حالة عدم قيام المستفيد بسداد الدفعات المستحقة، فإنه يحق للممول اعتبار المستفيد متعثراً.

١-٥-٣ ضوابط أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري:

أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري هي خدمة تقدمها البنوك يتم من خلالها تنفيذ حوالات مالية بشكل دوري من حساب العميل إلى حساب الممول العقاري خلال فترة ومبلغ محددين. وتهدف هذه الضوابط إلى وضع الحد الأدنى من الأحكام التي يتعين الالتزام بها في شأن أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري، وتعزيز وحماية المنافسة بين الممولين العقاريين، ودعم إتاحة الخيارات التمويلية للعملاء، وكذلك المساهمة في خفض مخاطر التعثر في السداد.

.التزامات البنوك:

على البنوك والمصارف عند تقديم أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري الالتزام بالآتي:

- التحقق من وجود دخل ثابت شهري (كراتب أو نحوه) للعميل قبل قبول طلب تأسيس أمر الدفع المستديم لصالح ممول العقاري.
- عدم تقديم أمر دفع مستديم لصالح ممول عقاري في حال كان لدى العميل أمر دفع مستديم قائم لصالح ممول عقاري .
- استيفاء إقرار العميل بعلمه بالأثر المترتب على تأسيس أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري؛ وذلك وفقاً لصيغة الإقرار الموضحة في الملحق.
- إشعار العميل عند تأسيس أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري عبر وسائل الاتصال الموثوقة، على أن يتضمن الإشعار بحد أدنى الآتي: مبلغ التحويل، وتاريخ بدء تنفيذ الأمر، والمدة بالأشهر، ورقم الحساب المحوّل إليه المبلغ شهرياً.
- تنفيذ عملية أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري لكامل مبلغ التحويل فور حلول التاريخ المحدد له أو خلال خمسة أيام من تاريخه عند عدم توافره في التاريخ المحدد.
- إشعار العميل عند عدم تنفيذ أمر الدفع المستديم لصالح ممول عقاري مع إيضاح المبرر عبر وسائل الاتصال الموثوقة.
- استيفاء موافقة الممول العقاري المستفيد من أمر الدفع المستديم أو الحصول على خطاب إخلاء طرف منه عند طلب العميل تعديل أو إلغاء أمر الدفع المستديم.
- التحقق من أن المبلغ المستهدف التحويل منه في حساب العميل ليس من ضمن المبالغ التي أكدت المؤسسة على عدم المساس بها أو الاستقطاع منها.

٢. التزامات الممول العقاري المستفيد:

على الممول العقاري المستفيد من أمر الدفع المستديم الالتزام بالآتي:

- منح العميل موافقة لتغيير مبلغ أمر الدفع المستديم عند تغيّر ظروفه مما ترتب عليه إعادة جدولة المديونية خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ طلبه.
- منح العميل إخلاء طرف وعدم ممانعة بإلغاء أمر الدفع المستديم خلال سبعة أيام عمل من تاريخ طلبه في الحالات الآتية:

أ. سداد الالتزامات المستحقة.

ب. إعفائه منها حسب ما هو محدد في تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.

- إشعار العميل عند استلام مبلغ أمر الدفع عبر وسائل الاتصال الموثوقة.

٦-١ حقوق المؤجر والمستأجر وفقاً لنظام الايجار التمويلي:

الهدف التعليمي

٦- توضيح حقوق المؤجر والمستأجر وفقاً لنظام الايجار التمويلي.



٦-١-١ عقد الايجار

يحرر عقد كتابي أو إلكتروني بين المؤجر والمستأجر، يتضمن بيانات تتعلق بالعاقدين، والأصل المؤجر، وحالته، والأجرة، وأجال سدادها، ومدة العقد، وشروطه، ويسجل لاحقاً في سجل العقود وفقاً لأحكام نظام الايجار التمويلي، ويلحق بسجله أي تعديل يطرأ عليه. ويجوز للمستأجر قبل إبرام العقد تحديد أوصاف الأصل المراد استئجاره مع المورد أو المنتج أو المقاول، ويكون المستأجر مسؤولاً عما يترتب على تحديده لأوصاف الأصل. وأن حددت الأوصاف بناءً على موافقة من المؤجر، فلا تكون ملزمة للمؤجر إلا في حدود الموافقة.

إذا فوض المؤجر المستأجر -كتابة- بتسليم الأصل المؤجر مباشرة من المورد أو المنتج أو المقاول وفقاً للشروط والأوصاف المحددة في العقد، فيجب أن يكون التسليم بموجب محضر يثبت فيه حالة الأصل المؤجر، ويكون المستأجر مسؤولاً تجاه المؤجر عن أي بيان عن الأصل أثبت في محضر التسليم الموقع، وإن امتنع المورد، أو المنتج، أو المقاول عن توقيع المحضر، فللمستأجر رفض تسليم الأصل.

٦-١-٢ ضوابط الايجار التمويلي:

حسب الفصل الأول من نظام الايجار التمويلي "يعد عقداً اجارياً تمويلياً كل عقد يقوم المؤجر فيه بإيجار أصول ثابتة أو منقولة، أو منافع، أو خدمات، أو حقوق معنوية بصفته مالِكاً لها، أو لمنفعتها، أو قادراً على تملكها، أو قادراً على إقامتها، وذلك إذا كان حصول المؤجر عليها لأجل تأجيرها على الآخرين على سبيل الاحتراف". يمكن تصنيف ضوابط الايجار التمويلي إلى ضوابط خاصة بحقوق المستأجر وأخرى خاصة بحقوق المؤجر.

أ-حقوق المستأجر وفقاً لنظام الايجار التمويلي:

- **دفعات الأجرة:** يدفع المستأجر دفعات الأجرة المتفق عليها في المواعيد المحددة في العقد حتى ولو لم ينتفع بالأصل المؤجر، إلا إذا كان عدم الانتفاع بسبب المؤجر، ومع ذلك فإنه:
 - يجوز اشتراط تقديم حلول دفعات أجرة مستقبلية، يدفعها المستأجر في حالة تأخره في السداد، بشرط ألا تتجاوز عدد الدفعات التي تأخر عن سدادها.
 - يجوز تعجيل جزء من الأجرة، وترد المبالغ المعجلة من الأجرة إن تعذر تسليم الأصل أو الانتفاع به بسبب لا يعود إلى المستأجر.

- **استخراج رخصة تشغيل الأصل:** إذا كان اقتناء الأصل محل العقد أو تشغيله أو تسيره يستلزم رخصة، فللمستأجر أن يتقدم إلى الجهة المختصة بطلب الحصول على هذه الرخصة، استناداً إلى العقد المسجل وفقاً لنظام التأجير التمويلي. ويجوز أن تصدر الرخصة باسم المؤجر متضمنة ما يدل على أن الأصل في حيازة المستأجر بموجب العقد. ويتحمل المستأجر جميع الرسوم النظامية للحصول على الرخصة وتجديدها، ما لم يتفق على خلاف ذلك.
- **استعمال الأصل المؤجر:** يلتزم المستأجر باستعمال الأصل المؤجر في الأغراض المتفق عليها في حدود الاستعمال المعتاد، ويكون مسؤولاً عن القيام بأعمال الصيانة التشغيلية على نفقته وفق الأصول الفنية المتبعة. أما الصيانة الأساسية فإنها تلزم المؤجر، ما لم يتفق الطرفان على التزام المستأجر بها، وتكون حينئذ فيما ينشأ عن استخدام المستأجر للأصل دون ما يكون ناشئاً من خلل أو عيب في الأصل المؤجر. ويتحمل المستأجر المسؤولية عن الأضرار الناتجة من استخدامه الأصل المؤجر.
- **عوارض تؤدي الى عدم الانتفاع بالأصل:** يلتزم المستأجر بإشعار المؤجر فوراً برسالة ورقية أو إلكترونية بما يطرأ على الأصل المؤجر من عوارض تحول دون الانتفاع به كلياً أو جزئياً، وذلك عن طريق بيانات الاتصال الواردة في العقد، ووفقاً لقواعد الإشعار المعمول بها نظاماً. وإذا لم يقم المؤجر بإزالة ما يمنع الانتفاع بالأصل المؤجر كلياً أو جزئياً خلال المدة المحددة في العقد، جاز للمستأجر اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية الأصل المؤجر والانتفاع الكامل به على نفقة المؤجر خصماً من دفعات الأجرة اللاحقة.
- **التغيير أو التعديل في الأصل المؤجر:** لا يجوز للمستأجر إجراء أي تغيير أو تعديل في الأصل المؤجر دون موافقة محررة من المؤجر، تتضمن طبيعة التغيير أو التعديل، ونطاقه، والمسؤول عن تكلفته. ولا يتحمل المستأجر تبعه هلاك الأصل المؤجر ما لم يتعد أو يفرض، فإن كان الهلاك بتعد أو تفريط من المستأجر، فيتحمل المستأجر قيمة الأصل عند الهلاك باستثناء ما يغطيه التأمين.
- لا يجوز للمستأجر ترتيب حقوق على ملكية الأصل، أو رهنه لطرف ثالث إلا بموافقة محررة من المؤجر.
- **الحق في التملك:** إذا كان للمستأجر حق التملك أو الوعد به، فيجب أن يتضمن العقد جدولاً للسداد يحدد قيمة أجرة الأصل وقيمة حق التملك منفصلين، على ألا يقل القسط لأي مدة من مدد العقد عن أجرة الأصل لتلك المدة. وإذا فسخ العقد أو انفسخ في أثناء مدة الإجارة برضا الطرفين أو بأحكام العقد أو بالنظام، فللمستأجر استرداد قيمة حق التملك للفترة التي دفعها.

- **التملك المبكر:** إذا اختار المستأجر امتلاك الأصل المؤجر بموجب العقد في أي وقت، فيحق له التملك المبكر لذلك الأصل بملحق منفصل يبرم به البيع أو الهبة، وذلك بتعجيل سداد الأقساط المتبقية دون تحمل تكلفة الأجل عن المدة المتبقية من العقد، وللمؤجر التعويض عن الآتي:
 - تكلفة إعادة الاستثمار، بما لا يتجاوز تكلفة الأجل للأشهر الثلاثة التالية للتملك المبكر.
 - ما يدفعه المؤجر لطرف ثالث بسبب العقد من نفقات نص عليها العقد، إذا كانت تلك النفقات لا يمكن استردادها، وذلك عن المدة المتبقية من العقد.
- واستثناءً من ذلك، يجوز أن ينص في العقد على فترة يحظر فيها التملك المبكر، إذا كان محل العقد عقاراً وترتب على هذا الشرط خصم من تكلفة الأجل، وبشرط ألا تتجاوز مدة الحظر سنتين من تاريخ إبرام العقد.
- **التنازل عن العقد:** للمستأجر التنازل عن العقد لمستأجر آخر بموافقة مكتوبة من المؤجر، ويتولى المؤجر توثيق موافقته في سجل العقود خلال عشرة أيام عمل على الأكثر من تاريخ التنازل. وفي حالة عدم موافقة المؤجر يجب أن يكون قراره مسبباً.
- **نهاية العقد أو انفساخه:** يسلم المستأجر الأصل المؤجر – بالحالة المتفق عليها في العقد – إلى المؤجر عند إنهاء العقد أو انفساخه أو انقضاء مدته، ما لم يختار المستأجر امتلاك الأصل المؤجر بموجب العقد.
- **الانتفاع:** يحق للمستأجر اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية العقار المؤجر والانتفاع الكامل به على نفقة المؤجر إذا لم يقرم بإزالة أو إصلاح ما يعوق الانتفاع بالعقار المؤجر كلياً أو جزئياً أثناء المدة المحددة بالعقد أو وفق ما يحدده النظام.
- للمستأجر حق التنازل عن العقد لمستأجر آخر بموافقة مكتوبة من المؤجر، ويتولى المؤجر توثيق موافقته في سجل العقود خلال عشرة أيام عمل على الأكثر من تاريخ التنازل، وفي حال عدم موافقة المؤجر يجب أن يكون قراره مسبباً.
- **هلاك العقار:** يتحمل المستأجر قيمة العقار باستثناء ما يغطيه التأمين، إذا تسبب في هلاكه، بينما لا يتحمل تبعات تعرض العقار للهلاك في الحالات الآتية:
 - إذا تسبب المؤجر بذلك أو كان ناتجاً عن ظروف خارجة عن إرادة المستأجر، مثل وجود عيوب فنية بالعقار تعيق استخدامه.
 - إذا لم يكن بسبب تقصير منه في حماية العقار كاستعمال العقار في أغراض غير متفق عليها.
- **نفقات التأمين:** تقع نفقات التأمين على العقار على عاتق المؤجر، ولا يحق له الاشتراط على المستأجر تحملها.
- **السداد المبكر:** يحق للمستأجر سداد الأقساط المتبقية قبل موعد الاستحقاق المحدد في العقد دون تحمل تكلفة الأجل عن المدة المتبقية من العقد، ولكنه يلتزم بتعويض المؤجر عن تكلفة إعادة الاستثمار، والنفقات التي يدفعها لطرف ثالث بحسب ما هو متفق عليه بالعقد. كما يحق لجهة التمويل حظر السداد المبكر للسنتين الأولى من العقد بشرط تضمين ذلك في عقد التمويل.

▪ **انتقال الملكية:** يجوزُ انتقال ملكية العقار للمستأجر وفقاً لأحكام العقد إما بشرط سداد كامل الأقساط المنصوص عليها في العقد، أو سداد الأقساط بجانب دفع مبلغ محدد أو الوعد بالبيع بثمن رمزي أو بثمن يُتفق عليه في العقد أو بقيمة العقار وقت إبرام عقد البيع أو بالهبة.

ب- حقوق المؤجر وفقاً لنظام الإيجار التمويلي:

▪ **تمييز الأصل المؤجر:** للمؤجر أن يضع على المنقول المؤجر أي بيان لحمايته، بما في ذلك اسمه، ورقم تسجيل العقد في سجل العقود.

▪ **الكشف على الأصل المؤجر:** للمؤجر – أو من ينوبه – الكشف على الأصل المؤجر؛ للتأكد من استمرار حيالة المستأجر له ولفحص حالته، على ألا يلحق هذا الإجراء ضرراً بالمستأجر، وذلك وفقاً للائحة التنفيذية لنظام الإيجار التمويلي والاشتراطات المنصوص عليها في العقد.

▪ **التسديد:** في حالة إصدار أوراق مالية مقابل حقوق المؤجر، وفقاً للوائح والقواعد التي تصدرها هيئة السوق المالية، يستمر المؤجر ملتزماً بالإفصاح الفوري لمؤسسة النقد بكل المخاطر الفنية أو التجارية أو القانونية أو غيرها المرتبطة بالعقد أو بالأصل المؤجر أو بعملية إصدار الأوراق المالية مقابل حقوق المؤجر على وجه العموم. ويستمر التزام المؤجر في حالة إصداره أوراقاً مالية بجميع المتطلبات الإشرافية ذات الصلة.

▪ **التنازل عن حقوق المؤجر:** للمؤجر التنازل عن حقوقه المترتبة على العقد دون موافقة المستأجر إلا إذا نص العقد على خلاف ذلك، وفي جميع الأحوال يجب أن يراعي في التنازل الآتي:

– ألا يترتب عليه ضرر بالمستأجر.

– أن يسري من تاريخ قيده في سجل العقود.

– إلا يعفي المؤجر من التزاماته المترتبة على العقد.

– إذا نشأ عن التنازل تغيير في جهة تسلم الأجرة فيسري هذا التغيير في حق المستأجر من تاريخ إبلاغه به.

▪ **بيع الأصل المؤجر:** إذا باع المؤجر الأصل للمؤجر لغيره، فإن ملكية الأصل تنتقل محملة بالعقد.

▪ **التأمين على الأصل المؤجر:** يتحمل المؤجر التأمين التعاوني على الأصل المؤجر، ولا يجوز اشتراطه على المستأجر.

▪ **هلاك الأصل المؤجر:** يتحمل المؤجر تبعة هلاك الأصل المؤجر إذا كان بسببه أو بقوة القاهرة.

▪ **خطاب عدم الممانعة:** على المؤجر الحصول على خطاب من مؤسسة النقد يتضمن عدم ممانعتها على منتجات الإيجار التمويلي قبل طرحها، لضمان عدالة شروطها.

▪ **دفع الأجرة:** يدفع المستأجر دفعات الأجرة المتفق عليها في المواعيد المحددة في العقد، ولو لم ينتفع بالأصل المؤجر، إلا إذا كان عدم الانتفاع بسبب المؤجر.

▪ **استعمال الأصل:** يلتزم المستأجر باستعمال الأصل المؤجر في الأغراض المتفق عليها في حدود الاستعمال المعتاد، ويكون مسؤولاً عن القيام بأعمال الصيانة التشغيلية على نفقته وفق الأصول الفنية المتبعة. أما الصيانة الأساسية فإنها تلتزم المؤجر، ما لم يتفق الطرفان على التزام المستأجر بها.

▪ **إشعار المؤجر:** يلتزم المستأجر بإشعار المؤجر (على عنوانه) بما يطرأ على الأصل المؤجر من عوارض تمنع الانتفاع به كلياً أو جزئياً فور حدوثها، وفق ما تحدده اللائحة.

- **التعديلات والتغييرات في الأصل المؤجر:** لا يجوز للمستأجر إجراء أي تغيير أو تعديل في الأصل المؤجر دون موافقة محررة من المؤجر، تتضمن طبيعة التغيير أو التعديل، ونطاقه، والمسؤول عن كلفته.
- **حماية الأصل المؤجر:** للمؤجر أن يضع على المنقول المؤجر أي بيان لحمايته، بما في ذلك اسمه، ورقم تسجيل العقد في سجل العقود.
- **الكشف عن الأصل المؤجر:** للمؤجر - أو من ينوبه - الكشف على الأصل المؤجر؛ للتأكد من استمرار حيالة المستأجر له ولفحص حالته، على ألا يُلحَق هذا الإجراء ضرراً بالمستأجر، وذلك وفقاً لما تحدده اللائحة والاشتراطات المنصوص عليها في العقد.
- **أضرار استعمال الأصل:** يتحمل المستأجر المسؤولية عن الأضرار الناتجة من استخدامه الأصل المؤجر.
- **فسخ العقد:** للمؤجر اشتراط حق فسخ العقد واسترداد الأصل المؤجر إذا تخلف المستأجر عن سداد دفعات مستحقة وفقاً لما تحدده اللائحة، بما يحقق العدالة بين طرفي العقد.

٢-٦-١ ضوابط التأمين الشامل على المركبات المؤجرة تمويلياً للأفراد:

- تهدف هذه الضوابط إلى تنظيم العلاقة التعاقدية بين جهات التمويل وعملاتها الأفراد فيما يتعلق بالتأمين على المركبات المؤجرة تمويلياً.
- و تبين الضوابط حقوق والتزامات المؤمن لهم "المؤجر والمستأجر" الواقعة ضمن إطار عقد الإيجار التمويلي الخاص بمركبات الأفراد، وكيفية حساب قيمة القسط التأميني سنوياً؛ بناءً على تغير القيمة التأمينية للمركبة وعوامل التسعير للأفراد، وتسعير وثيقة التأمين التي تتأثر قيمتها بسلوك قيادة الفرد للمركبة؛ لتشجيع الأفراد على استحقاق حسم وجود مطالبات عند خلو سجلاتهم من الحوادث المرورية، إضافة إلى الحسومات الأخرى المبيّنة في تعليمات الاكتتاب الصادرة عن المؤسسة، كما أن تحديد طريقة الإصلاح ونسبة تناقص القيمة التأمينية للمركبة سنوياً تكون بالاتفاق بين المؤجر والمستأجر عند بداية العلاقة التعاقدية، وأن طلب المنافع الإضافية وتحديد قيمة التحمل يكون باختيار المستأجر. ويمكن الاطلاع على بنود وأحكام ضوابط التأمين الشامل على المركبات المؤجرة تمويلياً للأفراد، من خلال زيارة موقع المؤسسة الإلكتروني.

٧-١ الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية:

الهدف التعليمي

٧- أن يتعرف المختبر على الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية



١-٧-١ الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية:

قبل إبرام اتفاقية التمويل يجب على الجهة الممولة الإفصاح والتوضيح لعملائها عن تفاصيل كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمات التمويلية وأن يوفر لهم ملخصاً بالأحكام والشروط الأساسية للمنتج أو الخدمة التمويلية، ومن ذلك:

- الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية ومعدل النسبة السنوي.
 - مدة سداد التمويل.
 - إجراءات السداد المبكر.
 - إجراءات إنهاء اتفاقية التمويل.
 - إجراءات حق الانسحاب إن وجدت.
 - التزامات وواجبات كل طرف بموجب الاتفاقية.
 - أي بند يحق للشركة تعديله بعد سريان الاتفاقية.
 - أي قيد أو شرط قد يترتب عليه ضررٌ بمصلحة العميل.
 - إجراءات التعامل مع الشكوى.
- ينبغي للجهة الممولة اتباع الإجراءات الآتية عند تحديث الأحكام والشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات التمويلية:
- على الجهة الممولة الإبلاغ عن أي تغيير في الأحكام والشروط خلال ٣٠ يوماً عملاً على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
 - يجب أن تكون مدرجة في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة باللغة العربية مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية إذا طلب العميل.
 - ينبغي أن تشمل على بيانات تحذيرية واضحة عن العواقب المحتملة التي قد تتحملها عند استخدام المنتج بخلاف الشروط المتفق عليها أو عدم الالتزام بالشروط.
 - توفير الأحكام والشروط المحدثة عبر قنوات الجهة التمويلية المتاحة وبحسب ما يفضله العميل.

٢-٧-١ مبادئ حماية عملاء شركات التمويل والبنوك والمصارف:

يعتبر حماية عملاء جهات التمويل هدفاً استراتيجياً تسعى مؤسسة النقد العربي السعودي دائماً إلى تحقيقه من خلال حرصها على قيام الجهات المالية بتقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. وتساعد مبادئ حماية العملاء على تحقيق الهدف المنشود لأنها تطبق على كافة الأنشطة المرخصة من مؤسسة النقد. وتعتبر هذه المبادئ ملزمة لجهات التمويل ومكملة للتعليمات والضوابط الصادرة من المؤسسة، وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء.

أولاً: المبادئ العامة:

طورت مجموعة العشرين عام ٢٠١١م مجموعة من المبادئ عالية المستوى والتي تهتم بحماية العميل المالية. وتعتبر هذه المبادئ مكملة للأنظمة المالية القائمة لا سيما تلك اللوائح التنظيمية المرتبطة بحماية العميل.

١. المعاملة بعدل وإنصاف:

ينبغي على شركة التمويل التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

٢. الإفصاح والشفافية:

ينبغي على شركة التمويل تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء وبخاصة شروطها ومميزاتها الرئيسية. وينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفصيل الأسعار والعمولات التي تتقاضاها شركة التمويل والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من شركة التمويل.

٣. التثقيف والتوعية المالية:

ينبغي على شركة التمويل وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حالة حاجتهم لذلك.

٤. سلوكيات وأخلاقيات العمل:

ينبغي على شركة التمويل العمل بطريقة مهنية وبشكل مسؤول وتقديم خدماتها بصدق وشفافية والقيام بواجباتها بجودة عالية وفي الوقت المناسب لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما.

٥. الحماية ضد عمليات الاحتيال:

ينبغي على شركة التمويل وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية: للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

٦. حماية خصوصية المعلومات:

ينبغي على شركة التمويل حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم مؤسسة النقد العربي السعودي.

٧. معالجة الشكاوى:

ينبغي على شركة التمويل توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات مؤسسة النقد ذات العلاقة.

٨. المنافسة:

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة.

٩. الإسناد إلى طرف ثالث:

على شركة التمويل التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يُسند إليها مهام لها متطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسؤولون عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن العملاء وفقاً لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة عن مؤسسة النقد.

١٠. تضارب المصالح:

ينبغي أن يكون لدى شركة التمويل سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين شركة التمويل والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

١١. الموارد الكافية:

على شركة التمويل بذل العناية اللازمة لتوفير الموارد البشرية والتشغيلية الكافية واللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها في كافة مناطق المملكة المتواجدة فيها، وتوفير مراكز مناسبة لخدمة العملاء وقنوات مختلفة للتواصل معهم.

ثانياً: المسؤوليات المتبادلة (مسؤوليات العملاء):

على جهة التمويل العمل على رفع مستوي المعرفة والتدريب المناسب لموظفيها؛ بهدف تعزيز المسؤوليات المتبادلة وتعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة من جهة التمويل مجتمعاً فضلاً عن المبادرات التي تقوم بها كل شركة لعملائها. وتشمل مسؤوليات العملاء الآتي:

١. الصدق عند تقديم المعلومات:

يجب على العميل تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بجهة التمويل. والامتناع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات المهمة.

٢. القراءة بدقة لكافة المعلومات التي تقدمها جهة التمويل:

يجب على العميل الاطلاع على التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليه عند حصوله على الخدمة أو المنتج، ولذا يلزمه التأكد من فهم تلك التفاصيل والقدرة على الالتزام بها.

٣. طرح الأسئلة:

من المهم قيام العميل بطرح الأسئلة على موظفي جهة التمويل بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم يتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعد العميل في اتخاذ القرار.

٤. آلية تقديم الشكوى:

ستوفر جهة التمويل للعميل التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاته بالنتيجة، ويمكن للعميل رفع الشكوى إلى المستويات العليا عند الضرورة.

٥. استخدام الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط:

يجب على العميل عدم استخدام الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها، وذلك بعد التأكد من فهمها بصورة كاملة.

٦. عدم التعرض للمخاطر:

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر، وينبغي على جهة التمويل شرحها للعميل بوضوح. ولذا فعلى العميل عدم شراء أي خدمة أو منتج عند الشعور بأن المخاطر لا تلائم وضعه المالي.

٧. تقديم طلب للحصول على الخدمات أو المنتجات الملائمة لاحتياجات العميل:

عند قيام العميل بتقديم طلب الحصول على الخدمة أو المنتج، ينبغي عليه التأكد من ملائمة الخدمة أو المنتج لاحتياجاته وعليه الإفصاح عن كافة الالتزامات المالية مع كافة الجهات.

٨. الإبلاغ عن العمليات غير النظامية:

يجب على العميل في حالة اكتشاف عمليات مجهولة تمت على حسابه، إبلاغ جهة التمويل على الفور.

٩. عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية:

لا ينبغي أن يقدم العميل، تحت أي ظرف، أي تفاصيل عن معلوماته الشخصية الخاصة به إلى أي طرف آخر.

١٠. تحديث المعلومات:

ينبغي على العميل القيام بتحديث المعلومات الشخصية الخاصة به، بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب شركة التمويل ذلك.

١١. عنوان البريد:

يجب على العميل تزويد جهة التمويل بعنوان البريد (سواءً البريد العادي أو البريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال عند طلبها. وعليه عدم استخدام عناوين أخرى لا تخصه حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماته المالية.

١٢. الوكالة الرسمية:

يجب على العميل توخي الحذر عند منح وكالة رسمية لطرف آخر لإنجاز التعاملات المالية.

١٣. مراجعة كافة المعلومات:

ينبغي على العميل مراجعة جميع المعلومات التي سجلها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء، كما ينبغي على جهة التمويل تزويد العميل بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والاحتفاظ بها في مكان آمن.

١٤. سداد الدفعة الشهرية:

على العميل الالتزام بسداد القسط الشهري المستحق في تاريخه دون تأخير، حيث إن التأخر بسداد القسط يعتبر إخلالاً بالاتفاقية ويترتب عليه زيادة في الأعباء.

١٥. المحافظة على الأصل التمويلي والمسؤوليات أمام الجهات الرسمية:

على العميل المحافظة على الأصل التمويلي والتأكد على مسؤوليته عن أي سوء استخدام أمام الجهات الرسمية.

ثالثاً: الالتزامات الرئيسية لجهة التمويل:

يتضمن هذا القسم الالتزامات والأنظمة الخاصة بالمنتجات أو الخدمات التمويلية والتي تدعم المبادئ العامة لحماية العميل.

١. الأحكام والشروط:

- على جهة التمويل توفير الأحكام والشروط المحدثة للمنتج أو الخدمة التمويلية للعميل سواءً من خلال كتيب عام أو عبر القنوات الأخرى المتاحة للشركة، وتشجيع العميل على قراءتها قبل بداية العلاقة.
- على جهة التمويل أن تضمن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية بخصوص العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عن استخدام المنتج أو الخدمة التمويلية.
- على جهة التمويل إبلاغ العميل عن طريق وسائل الاتصال المضمونة بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال (٣٠) يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- على جهة التمويل أن تتيح للعميل إمكانية الاعتراض إذا كان لا يوافق على هذا التغيير في الأحكام والشروط عن طريق إشعار شركة التمويل باعتراضه خلال (١٠) أيام عمل بعد استلام الإشعار بالتغيرات عن طريق وسائل اتصال مضمونة.

٢. الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار:

على جهة التمويل عدم إجراء أي تغيير في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد توقيع اتفاقية التمويل، بما في ذلك الرسوم والعمولات المتعلقة بمقدمي الخدمات الخارجيين.

٣. حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية:

- على موظفي جهة التمويل التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء، وعدم كشف المعلومات المالية والشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصره على الأشخاص المخولين فقط.
- على جهة التمويل تطبيق لائحة واضحة لقواعد السلوك للموظفين المكلفين بمبيعات وتسويق منتجات التمويل ومتابعة وتحصيل حسابات التمويل المتعثرة.

٤. التواصل عبر الإعلان والتسويق:

- على جهة التمويل التواصل مع العملاء باستخدام وسيلتي اتصال على الأقل من الوسائل المفضلة لدى العملاء (مثل البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية، والهاتف).
- على جهة التمويل التأكد من أن عروض الإعلان التي تستخدم أسعار تشجيعية أو أسعار ابتدائية، أن توضح تاريخ انتهاء فعالية هذه الأسعار ونهاية العرض.
- على جهة التمويل التأكد من أن الإعلانات التي تتضمن رموزاً مختصرة (مثل معدل النسبة السنوي APR) يُشرح معناها بوضوح.
- على جهة التمويل أن تمنح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال هذه الإعلانات، وعدم إرسال مواد تسويقية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد الذين تقل أعمارهم عن (١٨) سنة.

- على جهة التمويل التأكد من كون الإعلان مهنيًا وغير مضلل وأن يكون بصورة واضحة وسهل الفهم، وأن يراعي الإعلان عدم الإضرار بمصالح الشركات الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.
- لمؤسسة النقد إلزام جهة التمويل التي لا تتقيد بالشروط السابقة، سحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار المؤسسة لها بذلك.

٥. التزامات جهة التمويل قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل:

- على جهة التمويل الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية، وتقديم الاستشارة والنصح للعملاء في اختيار المنتج أو الخدمة التمويلية الملائمة لاحتياجاتهم.
- على جهة التمويل الحصول على طلب من العميل من وسيلة اتصال مضمونة، قبل منح تمويل جديد.
- على جهة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن كل ما يتعلق بالمنتج أو الخدمة التمويلية المطلوبة، وأن تقدم لهم الأحكام والشروط الأساسية (مثل: الرسوم والعمولات ومعدل النسبة السنوي، فترة سداد التمويل، إجراءات السداد المبكر، إجراءات إنهاء اتفاقية التمويل، وإجراءات التعامل مع الشكوى).
- على جهة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل الإفصاح لعملائها عن أي تغطية تأمينية والمستفيد من تلك التغطية، وكذلك إجراءات التعامل في حالة وفاة العميل الذي مُنح التمويل.
- في حالة رفض جهة التمويل طلب العميل للحصول على منتج أو خدمة تمويلية، فيجب على جهة التمويل إبلاغ صاحب الطلب سبب الرفض عن طريق وسيلة اتصال مضمونة خلال مدة أقصاها (٥) أيام عمل.
- على جهة التمويل فحص السجل الائتماني للعميل بعد موافقته، للتحقق من ملاءته المالية، وتوثيق ذلك في ملف التمويل. ويجب على جهة التمويل تزويد العميل بنسخة من اتفاقية التمويل وملحقاتها في مدة لا تتجاوز (١٠) أيام عمل بعد إبرام الاتفاقية.

٦. التزامات جهة التمويل بعد إبرام اتفاقية التمويل:

- على جهة التمويل تزويد العميل بكشف مجاني للعمليات (إلكتروني أو ورقي) بشكل ربع سنوي، يوضح الدفعات المسددة والدفعات المتبقية، في حالة طلب العميل ذلك.
- على جهة التمويل أن تزود العميل -بناء على طلبه- بكشف مفصل مجانبًا يشمل جميع الرسوم وتكلفة الأجل وأي تكاليف إضافية، وذلك في حالة حدوث تعثر أو سداد مبكر للتمويل.
- على جهة التمويل إصدار خطاب إخلاء طرف للعميل وتحديث السجل الائتماني للعميل لدى شركة المعلومات الائتمانية، في حالة قيام العميل بسداد كامل مبلغ التمويل في مدة أقصاها (٧) أيام عمل من تاريخ السداد.

٨-١ قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية:

الهدف التعليمي

٨- التعرف على قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية



٨-١-١ قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية:

تهدف قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية إلى توفير الشفافية في السوق المالية فيما يخص معدل النسبة السنوي/المعدل السنوي المكافئ لمختلف المنتجات التي تطرحها المصارف للأفراد والمنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر، وكذلك التي تطرحها شركات التمويل للعملاء الأفراد حسبما تحدده المؤسسة. وهذا سيسمح للعملاء الأفراد والمنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر بمقارنة هذه النسب بين منتجات التمويل والادخار المختلفة، التي تقدمها المصارف وشركات التمويل.

التعريفات

هو معدل الخصم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الاقساط والدفعات الأخرى المستحقة على المستفيد، التي تمثل إجمالي المبلغ المستحق سداً من المستفيد، مساوية للقيمة الحالية لدفعات مبلغ التمويل المتاحة للمستفيد، وذلك في التاريخ الذي يكون فيه مبلغ التمويل أول دفعه منه متاحاً للمستفيد (وفقاً للمادة ٨١ من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل)	معدل النسبة السنوي (APR)
المعدل لحساب الادخار أو المنتج الاستثماري الذي يحتوي على أكثر من فائدة/ربح مركبة خلال السنة. ويحسب على افتراض أن أي فائدة/ربح مدفوعة يتم تضمينها في الرصيد الاساسي، وفي تاريخ الاستحقاق التالي تدفع الفائدة/الربح على الرصيد المرتفع قليلاً بسبب إضافه الفائدة/الربح المدفوعة إلى الرصيد الأساسي.	المعدل السنوي المكافئ Annual Equal Rate (AER)
المعدل المطبق على العمليات (النقدية أو الائتمانية) التي أجريت من بطاقة الائتمان ويطبق المعدل على الأرصدة غير المسددة بالكامل بنهاية دورة إصدار الفاتورة.	معدل الشراء لبطاقة الائتمان

مبلغ التمويل المسجل في الميزانية العمومية الممنوح للعميل.	مبلغ التمويل
الاستحقاق التعاقدى للتمويلات المسجلة في الميزانية العمومية الممنوحة للعميل: هو تاريخ السداد النهائي لمنتجات القروض والتمويلات التي يستحق فيها سداد أصل التمويل وجميع فوائد الأرباح المستحقة.	الاستحقاق
الاستحقاق التعاقدى مقابل المنتجات الادخارية: هو تاريخ السداد النهائي لمنتجات الادخار التي يستحق فيها سداد أصل الوديعة والفوائد/الأرباح المستحقة للعميل.	مبلغ القسط الشهري
مبلغ القسط الشهري الذي يتعين على العميل سداه للمصرف أو شركه التمويل كل شهر حتى سداد التمويل بالكامل.	الحد الأدنى للسداد
أقل مبلغ يمكن للعميل دفعه على بطاقة الائتمان؛ لتجنب غرامات التأخر في السداد. ويحسب الحد الأدنى كنسبة مئوية من الرصيد المستحق، بالإضافة إلى أي رسوم تمت إضافتها.	عدد الأشهر المتبقية إذا دفع العميل الحد الأدنى لسداد بطاقه الائتمان كل شهر.
عدد الأشهر المتبقية إذا دفع العميل الحد الأدنى لسداد بطاقه الائتمان كل شهر.	القيمة السوقية للعقار
السعر المتفاوض عليه بين المشتري والبائع في عملية تجارية بعد استيفاء معايير التقييم المحددة من قبل الجهة التمويلية. وقد يكون السعر المتفق عليه لا يساوي سعر العرض الحالي أو مبلغ آخر عرض شراء العقار.	نسبة التمويل المقدم من المؤسسة المالية إلى قيمة العقار المشتري، المحددة على أنها القيمة السوقية للعقار.
نسبة التمويل المقدم من المؤسسة المالية إلى قيمة العقار المشتري، المحددة على أنها القيمة السوقية للعقار.	نوع السداد
سداد الفوائد/الأرباح فقط أو الفوائد/الأرباح وأصل التمويل أو غير ذلك.	رسوم السداد المبكر
رسوم يتعين على العميل دفعها لجهة التمويل عند السداد المبكر للتمويل العقاري قبل نهاية فترة الاستحقاق المجدول للتسهيل الائتماني، ويشار إليها أيضاً كغرامة السداد.	مبلغ الإيداع
المبلغ المودع لدى المصرف في منتجات الادخار أو الاستثمار.	

٢-٨-١ متطلبات الإفصاح

- أ- يجب على المصارف الإفصاح عن معلومات منتجات الأفراد والمنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر، ونشرها حسبما هو محدد في القسم (٥) من هذه القواعد بصيغة موحدة في نماذج طلب التمويل والموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وجميع المواد التسويقية الأخرى التي تستخدمها.
- ب- يجب على شركات التمويل الإفصاح عن معلومات المنتجات، ونشرها حسبما هو محدد في القسم (٥) من هذه القواعد بصيغة موحدة في نماذج طلب التمويل والموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وجميع المواد التسويقية الأخرى التي تستخدمها.
- ج- يجب أن تكون المعلومات المفصّل عنها كمية فقط.
- د- يجب أن تخضع حدود التمويل والرسوم والتعرفة للأنظمة، واللوائح، والمتطلبات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة.
- هـ- يجب الإفصاح عن جميع أنواع المنتجات وفئات التعرض والأجال ضمن نطاق هذه القواعد.
- و- يجب توضيح عملية الحساب والعوامل المؤثرة في التسعير لغرض الشفافية، على سبيل المثال إذا استخدمت أسعار الفائدة الربح المتغيرة فإنه يجب ذكرها وتوضيح ذلك.
- ز- إذا كانت إحدى متطلبات الإفصاح في نماذج الإفصاح لا تنطبق على منتج فيجب ذكر أنه "لا ينطبق" مع تقديم مبرر منطقي.
- ح- لمنتجات التمويل العقاري التي تتضمن ميزات متعددة على المصارف وشركات التمويل تطوير حاسبة للتمويل العقاري على مواقعها الإلكترونية مع مراعاة المدخلات المنصوص عليها في القسم هـ
- ط- من هذه القواعد بالنسبة إلى المواد المطبوعة الأخرى، يجب استخدام مثال واحد لكل نوع، ويجوز للمصارف وشركات التمويل التنويه كتابياً على أنه في بعض الحالات يمكن أن تتغير الأسعار لبعض العملاء، بناءً على سجل المخاطر للعميل، مقارنة بنتائج حاسبة التمويل العقاري.

٣-٨-١ نماذج الإفصاح

- يجب على المصارف وشركات التمويل استخدام الأمثلة أدناه لمعرفة الحد الأدنى من المعلومات التي يجب أن تتضمنها نماذج الإفصاح، ويمكن تضمين معلومات إضافية إلى الحد الأدنى من المتطلبات المذكورة في هذا القسم.
- (أ) المنتجات التمويلية بمختلف الأنواع، والمبالغ، وأجال الاستحقاق.
- (ب) الإفصاح عن المنتجات المسجلة في الميزانية العمومية مثل: التمويلات، ولا حاجة إلى الإفصاح عن المنتجات خارج الميزانية العمومية)

مثال: تمويل لأجل

مبلغ التمويل	الاستحقاق بالسنوات	معدل النسبة السنوي	مبلغ القسط الشهري
١٠,٠٠٠	٥ سنوات	٥.٥%	٢,١٢٥

*الجدول أعلاه مثال على ذلك، وقد يختلف معدل النسبة السنوي باختلاف المبلغ ونسبه الاستحقاق ودرجه الائتمان لكل عميل.

(ب) جميع أنواع وفئات بطاقات الائتمان.

مثال: بطاقة تحويل رصيد بلائينية لمدة ٢٨ شهر

معدل النسبة السنوي	معدل الشراء لبطاقة الائتمان	نسبة الحد الأدنى للسداد	الاشهر حتى سداد الرصيد
١٩%	١٩%	٥%	٦٠ شهراً

*إذا تم سداد الحد الأدنى شهرياً، فسيستغرق الأمر حوالي ٦٠ شهراً لسداد المبلغ بالكامل مع مراعاة الفائدة الربح المركب المضاف كل شهر.

(ج) التمويل العقاري السكني.

مثال: شراء أول منزل*

القيمة السوقية للعقار	نسبة التمويل إلى القيمة	سعر فائدة/ ربح ثابت أو متغير**	معدل النسبة السنوي	الاستحقاق بالسنوات	نوع السداد	مبلغ القسط الشهري	رسوم السداد المبكر
٥٠,٠٠٠	٩.٠%	سعر فائدة/ ربح ثابت	٤.٥%	٢٥ سنة	أصل التمويل والفائدة/ الأرباح	٣,١٨٧.٥	ربح ثلاثة أقساط مستقبلية

*على المصارف وشركات التمويل الإفصاح في حاسبة التمويل العقاري عن فترة السداد لمنتجات البيع على الخارطة والبناء الذاتي.

**بما في ذلك معدل الفائدة/الربح الأولي (معدل فائدة/ربح ثابت في بداية التمويل العقاري لبضع سنوات) ومعدل المتابعة (معدل الفائدة/الربح الذي سيستخدم بعد انتهاء مدة معدل الفائدة/الربح الأولي) مثال: استخدام معدل الفائدة/الربح ثابت عدة سنوات ثم استخدام معدل فائدة/ربح متغير مثل: معدل الفائدة بين المصارف السعودية (السايبور) فترة ثلاثة أشهر + ٢ نقطة أساس.
د) منتجات الإيجار التمويلي لكل نوع من الأصول.

مثال: تمويل مركبات

نوع الأصل	مبلغ التمويل	الاستحقاق بالسنوات	معدل النسبة السنوي	مبلغ القسط الشهري	القيمة المتبقية
سيارة	٢٠,٠٠٠	٥ سنوات	٥%	٤٠٥١	٢٠,٠٠٠

ه) الادخار لكل فئة ونوع من المنتجات.

مثال: سند محدد المدة (سنتان)

الحد الأدنى لمبلغ الإيداع	الاستحقاق بالسنوات	المعدل السنوي المكافئ	عدد مرات السحب المسموح بها في السنة الأولى	عدد مرات السحب المسموح بها في السنة الثانية
٢٠,٠٠٠	سنتان	١.٥%	٠	٢

أسئلة نهاية الفصل:

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة الإجابات بالعودة إلى الفقرة المناسبة:

١. اذكر أهم المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد؟

مرجع الإجابة: القسم ١-١-١

٢. اذكر الضوابط المحدثة التي تم إصدارها من مؤسسة النقد العربي لتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري في أبريل ٢٠١٥؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-١

٣. وضح الأمور التي يجب مراعاتها عند وضع الحدود الائتمانية للبطاقات؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٤

٤. ما هي المعلومات التي ينبغي أن يتضمنها بيان الإفصاح الأولي كحد أدنى؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٥

٥. اشرح باختصار أهم حقوق والتزامات حامل بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري التي وضعتها مؤسسة النقد العربي؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٦

٦. اذكر أهم ضوابط التمويل الاستهلاكي التي أصدرتها مؤسسة النقد العربي السعودي؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٣-١

٧. وضح ما نصت عليه اللائحة التنفيذية الخاصة بمؤسسة النقد العربي السعودي لتنظيم قطاع التمويل العقاري؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-١

٨. وضع باختصار أحكام عقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٥-٢

٩. إشرح باختصار حقوق والتزامات المستأجر وفقاً لنظام الإيجار التمويلي؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٦-٢

١٠. إشرح باختصار حقوق والتزامات المؤجر وفقاً لنظام الإيجار التمويلي؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٦-٣

١١. ما هي المبادئ العامة لحماية عملاء المصارف حسب مؤسسة النقد العربي السعودي؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٧-٢

١٢. أذكر متطلبات الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٨-٢

الفصل الثاني

آلية الحصول على التمويل

١. العناصر المؤثرة في قبول طلبات التمويل للعملاء الأفراد
٢. مبادئ التمويل المسؤول للأفراد

يتضمن هذا الجزء من المنهج قرابة ١٣ أسئلة متعددة الخيارات من بين ١٠٠ سؤال.



مقدمة:

يتناول هذا الفصل العناصر المؤثرة على قبول طلبات التمويل والتعرف على تقييم وضع العميل وفق معايير التمويل. كما يتناول توضيح الخطوات الرئيسية في طلب الحصول على الائتمان البنكي ومعايير الائتمان البنكي ومسؤوليات العميل في اتفاقية التمويل بالمملكة العربية السعودية. كما يتم التعرف فيه على مبادئ التمويل المسؤول للأفراد.

١-٢ العناصر المؤثرة على قبول طلبات التمويل للعملاء الأفراد:**الهدف التعليمي**

١- أن يتعرف المختبر على العناصر المؤثرة في قبول طلبات التمويل للعملاء الأفراد.

١-٢-١ العناصر المؤثرة على قبول طلبات تمويل العملاء الأفراد:

يوجد عدة عوامل مؤثرة في طلبات التمويل منها عوامل مرتبطة بالعميل وأخرى مرتبطة بالبنوك والشركات التمويلية.

١. العوامل الخاصة بالعملاء الأفراد:

يوجد عدة نماذج لمعايير منح الائتمان التي تعتمد عليها البنوك عند دراسة طلبات التمويل المقدمة من طرف العميل، وهي تتضمن مجموعة من الأسس والشروط الإرشادية التي يعتمد عليها البنك للمساعدة في أخذ القرار الائتماني. سنستعرض نسبة عبء المديونية والتقرير الائتماني للعميل وُعدان من المؤشرات التي تستخدمها البنوك في التعرف على الملاءة الائتمانية للعميل. كما سنستعرض خلال هذه الفقرة نموذج لمعايير منح الائتمان وهو نموذج الائتمان (P5)، ويتضمن نوع العميل، والقدرة على السداد، والغرض من الائتمان، والحماية، والآفاق المستقبلية. وقبل استعراض نموذج منح الائتمان لا بد من تعريف التقرير الائتماني للعميل:

• التقرير الائتماني للعميل: (Customer Credit Report - CCR)

التقرير الائتماني للعميل هو عبارة عن تقرير شامل ومتكامل يحتوي على تفاصيل تعاملات العميل الائتمانية كافة مع الجهات المانحة للائتمان، ويتضمن التقرير المنتجات المالية التي تم الحصول عليها مثل القروض والبطاقات الائتمانية، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بها كتاريخ الاستحقاق ومبلغ القسط وحالة السداد، ويمكن الحصول على التقرير الأول مجاناً من قبل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية "سمة".

نسبة عبء المديونية (Debt Burden Ratio; DBR)

تُعبّر نسبة عبء المديونية (DBR) عن نسبة تحمل العميل لسداد الأقساط الشهرية بناءً على راتبه أو مدخوله الشهري وسيتم التطرق للمبادئ الكمية للتمويل المسؤول لاحقاً (انظر ٢-٢-٤ المبادئ الكمية للتمويل المسؤول).

تهدف عملية تحديد نسبة عبء المديونية إلى:

- تنظيم عملية الافتراض وإبقاء العبء المالي الخاص بسداد الأقساط الشهرية تحت السيطرة.
 - الالتزام بهذه النسبة يزيد من درجة حمايتك من التعثر المالي.
 - تجنب إضاعة الوقت والجهد في طلب تمويل قد يقابل في النهاية بالرفض.
 - يُعدُّ معدل عبء المديونية أحد العوامل الأساسية التي تساعد المقرضين على تحديد مدى المخاطر المصاحبة للملف الائتماني، من ثم يأتي القرار بالرفض أو القبول أو حتى أخذ التدابير لضمان حقوقهم.
- ما يلي مثال يوضح حساب تلك النسبة:

مثال: إذا كان الراتب الشهري للعميل مثلاً ٣,٠٠٠ ريال سعودي، وكانت قيمة جميع الأقساط الشهرية ٣,٠٠٠ ريال سعودي،

$$\text{فتكون نسبة عبء المديونية } 3\% \text{ (} DBR = \frac{3.000}{10.000} \times 100 = 30\% \text{)}$$

نموذج الائتمان (P5):

يتضمن النموذج ٥ معايير أساسية مرتبطة بالعميل وتبدأ بحرف "P" وهي نوع العملاء، القدرة على السداد، الغرض من الائتمان، الحماية والنظرة المستقبلية.

أ- العملاء (People):

تقييم الملاءة الأخلاقية والائتمانية للعميل.

ب- القدرة على السداد (Payment):

يتمثل هذا المعيار في تقدير احتمالات خاصة بقدرة العميل على السداد وفق المدخلات السابقة.

ج- الغرض من الائتمان (Purpose):

ويقصد بذلك المجالات أو الأنشطة التي تستثمر فيها الأموال المقترضة ومدى توافقها مع سياسة المنظمة أو المؤسسة المالية ومع قدرات وخبرات العميل ومقوماته الائتمانية بالإضافة إلى مدى مناسبة حجم ومبلغ التمويل مع الغرض المُصرح من العميل.

د- الحماية (Protection):

يتمثل هذا المعيار في مدى توفر الضمانات التي يقدمها المقترض إلى المنظمة أو المؤسسة المالية من حيث قيمتها السوقية وسيولة تسيلها ومخاطرها.

هـ- الآفاق المستقبلية (Perspective):

وهي تتعلق بتوقع المستقبل وكل الظروف البيئية والمستقبلية المحيطة بالعميل.

٢. العوامل الخاصة بالبنوك والشركات التمويلية:

يوجد العديد من العوامل الخاصة بالبنوك وجهات التمويل والمؤثرة في طلبات التمويل نذكر منها:

أ- درجة سيولة المؤسسة أو المنظمة المالية

يُقصد بالسيولة قدرة المؤسسة المالية على مواجهة التزاماتها، هذه القدرة مرتبطة أساساً بمدى استقرار الودائع، إذ إن الودائع المذبذبة ستحد من قدرة البنك في اعتماد سياسة إقراضية شاملة، وتصبح إدارة الائتمان مطالبة بتحقيق هدفين متعارضين هما: تلبية طلبات المودعين من جهة، وتلبية طلبات الائتمان من جهة أخرى.

ب- هدف المؤسسة المالية:

يُقصد بهدف البنك أو المؤسسة/المنظمة المالية بأنه نوع الإستراتيجية التي يتبناها في اتخاذ قراراته الائتمانية ويعمل في إطارها. فمثلاً هل يتوجه البنك أكثر إلى التمويل العقاري أو التمويل الاستهلاكي أو تمويل الشركات والمشاريع الاستثمارية.

ج- قدرات البنك والمؤسسات/المنظمات المالية:

يُقصد بها القدرات التي يمتلكها البنك/المؤسسات/المنظمات المالية وخاصة الإطارات المؤهلة والمدربة على القيام بوظيفة الائتمان، وأيضاً مدى تطور التكنولوجيا المطبقة.

د- الالتزام بالقيود والتشريعات القانونية:

يجب على البنك التقيد والالتزام بالأنظمة واللوائح التي تصدرها مؤسسة النقد العربي السعودي حيث تحدد لها إمكانية التوسع في القروض أو تقليصها، وكذلك الحد الأقصى للقروض ومجالات النشاط المسموح بتمويلها، وهذا من أجل تفادي أي تضارب بين سياسة البنك الائتمانية والتشريعات البنكية للعمل البنكي.

هـ- ارتفاع مخاطر الإقراض:

يُمكن تعريف مخاطر الإقراض بأنها عدم إمكانية التقدير المطلق لتلقي الأرباح المرجوة والمتوقعة من عملية توظيف الأموال وتُعدُّ مخاطر الإقراض من المخاطر المرتبطة بنشاط البنك، من أهم العوامل المؤثرة في سياسة إقراض البنك ما يلي:

- (١) مخاطر عدم السداد: وهي مخاطر متعلقة بالمدين، إذ إن العميل لا يمكنه تسديد قيمة القرض وفوائده؛ وذلك لأسباب تتعلق بنشاطه أو نتيجة لتدهور الظروف الاقتصادية وانخفاض الدخل.
- (٢) مخاطر معدلات الفائدة: وهي مرتبطة بالتغيرات التي يمكن أن تطرأ على أسعار الفائدة في المستقبل وهذا ما يؤثر في تكلفة تمويل البنك.
- (٣) مخاطر التضخم: وهي مرتبطة بالقدرة الشرائية للقروض وفوائدها.
- (٤) مخاطر السيولة: نتيجة ارتفاع الطلبات على القروض وهذا ما يرفع مخاطر نقص السيولة لدى البنك المُقرض.
- (٥) مخاطر سعر الصرف: وهي مرتبطة بتغيرات أسعار الصرف.

٢-٢ مبادئ التمويل المسؤول للعملاء للأفراد:

الهدف التعليمي

2- أن يتعرف المختبر على مبادئ التمويل المسؤول للعملاء للأفراد



أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي مبادئ التمويل المسؤول للأفراد، وتهدف هذه المبادئ إلى تشجيع التمويل المسؤول الذي يلبي الاحتياجات الفعلية للعملاء خصوصاً تلك المتعلقة بالحصول على المساكن والأصول بدءاً عن الأغراض الاستهلاكية، كما تهدف هذه المبادئ إلى تعزيز الشمول المالي من خلال توفير التمويل المناسب لجميع فئات المجتمع، ومراعاة نسب التحمل ضمن نطاق يمكن للعميل تحمله، وتهدف هذه المبادئ أيضاً إلى ضمان العدالة والتنافسية بين الممولين بما يحافظ على فاعلية الإجراءات والآليات المتبعة من قبلهم وضمان كفاءتها.

تطبق هذه المبادئ على جميع الممولين وتخضع لها أنشطة التمويل الموجهة إلى العملاء والتي تتضمن جميع المنتجات والبرامج الائتمانية الموجهة إلى الأفراد، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر التمويل الشخصي وتمويل المركبات والبطاقات الائتمانية والتمويل العقاري، وعلى الممول وضع الضوابط والإجراءات الداخلية الملائمة لضمان متابعة الالتزام بهذه المبادئ والأنظمة واللوائح والتعليمات الأخرى ذات العلاقة وإيلاء اهتمام وحرص خاص لتوثيق المعلومات والمستندات المقدمة من العميل بما يضمن عليها درجة مقبولة من الموثوقية. في حال ما إذا أسند الممول بعض الأعمال ذات العلاقة إلى طرف أو أطراف أخرى يتعين عليه التأكد من التزام تلك الأطراف بهذه المبادئ وعدم مخالفتهم أحكام هذه المبادئ والأنظمة واللوائح والتعليمات الأخرى ذات العلاقة. وعليه اتخاذ ما يلزم لضمان فهم موظفيه الكامل لهذه المبادئ والتزامهم بتطبيقها، ومشاركتها مع العملاء وإطلاعهم عليها والأخذ في الاعتبار عند إعداد برامج تحفيز موظفيه بمراعاة هذه المبادئ وعدم وضع برامج تؤدي إلى التمويل غير المسؤول وعدم الاكتفاء بالاعتماد على عدد أو قيمة التمويل الممنوح. وعليه الاحتفاظ بسجلات كافية لإثبات التزامه بهذه المبادئ والأنظمة واللوائح والتعليمات الأخرى ذات العلاقة.

٢-٢-٢-٢ تعريفات:

- هناك بعض التعريفات في التمويل المسؤول التي يجب التعرف عليها قبل التعرف على المبادئ الكيفية والكمية للتمويل.
- الممول:** البنوك وشركات التمويل الخاضعة لإشراف المؤسسة والمرخص لها بمزاولة نشاط أو أكثر من أنشطة التمويل
- المبادئ:** مبادئ التمويل المسؤول للأفراد.
- العميل:** الشخص الطبيعي الحاصل على التمويل أو من يوجه إليه التمويل أو الذي يتقدم إلى الممول طالباً التمويل.
- مبلغ التمويل:** الحد الأقصى أو إجمالي المبالغ المتاحة للعميل بموجب عقد التمويل.
- كلفة الأجل:** قيمة الأجل المقررة على العميل بموجب عقد التمويل، ويمكن التعبير عنها بنسبة مئوية سنوية ثابتة أو متغيرة من مبلغ التمويل المقدم للعميل.
- كلفة الأجل المتغيرة:** كلفة الأجل التي تحدد بناء على مؤشر أو معدل مرجعي، محدد بوضوح ومثبت في عقد التمويل وتتغير بتغير المؤشر.
- إجمالي المبلغ المستحق سداه من العميل:** مبلغ التمويل مضافاً إليه جميع ما يلتزم العميل بأدائه من تكاليف وفق أحكام عقد التمويل، وتشمل كلفة الأجل، والرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية، والتأمين، وأي نفقات لازمة للحصول على التمويل، مع استبعاد أي نفقات يمكن للعميل تجنبها مثل التكاليف أو الرسوم التي تستحق على العميل نتيجة إخلاله بأي من التزاماته الواردة في عقد التمويل.
- الالتزامات الائتمانية الشهرية:** إجمالي المبالغ مستحقة السداد من العميل وفقاً للتقرير الائتماني الصادر عن شركات المعلومات الائتمانية المرخصة والإفصاح الشخصي للعميل، وتحسب على أساس شهري
- إجمالي الراتب:** الراتب الأساسي الشهري (بعد حسم مستحقات التقاعد أو التأمينات) مضافاً إليه جميع البدلات الثابتة والتي تصلى للموظفين جهة عمله بصفة شهرية.
- إجمالي الدخل الشهري:** المتوسط الشهري للمبالغ المالية التي يحصل عليها العميل من أي مصدر دخل دوري سواء كان شهرياً أو سنوياً أو ذو فترة دورية أخرى، ويشمل ذلك إجمالي الراتب أو أي دخل آخر بما في ذلك أي بدلات أو مكافآت تدفع بشكل دوري، أو عوائد إيجار الأصول أو أي عوائد الاستثمار التجاري أو غير ذلك، والتي يمكن التحقق منها بصورة معقولة.

-صافي الدخل الشهري المتاح: المبلغ المتبقي من إجمالي الدخل الشهري للعميل للإنفاق، أو للاستثمار، أو للاذخار بعد خصم المصاريف الأساسية، والالتزامات الائتمانية الشهرية الحالية أو المتوقعة في المستقبل، والالتزامات الائتمانية الشهرية، ويحسب على أساس شهري.

-نسب التحمل: نسب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل إلى إجمالي الدخل الشهري للعميل، محسوبة وفق الأحكام والشروط الواردة في الفصل الرابع الخاص بالمبادئ الكمية للتمويل المسؤؤل.

-الاستقطاع: الحسم من إجمالي الراتب للعميل أو من معاشاتها الشهرية

٢-٢-٢ المبادئ الكيفية للتمويل المسؤؤل:

على الممول اتباع أسلوب علمي ومعايير وإجراءات واضحة وشفافة ومكتوبة لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل وقدرته على السداد. وعليه فحص السجل الائتماني للعميل بعد موافقته، للتحقق من ملائمة المالية وقدرته على تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية وسلوكها الائتماني، وتوثيق ذلك في ملف التمويل. وعلى الممول أن يطلب من العميل الإفصاح كتابياً عن أي التزامات أخرى عليه مثل القروض من جهة العمل أو الأصدقاء أو الأقارب أو غيرها من الالتزامات الأخرى.

ومن المبادئ الكيفية للتمويل المسؤؤل أن يخضع الممول جميع عملائه لتقييم إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية، خصوصاً في الظروف التي تقترب فيها نسب التحمل للعميل من الحدود العليا الواردة في هذه المبادئ. ويعتمد تقييم إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية في الأساس على تقييم صافي الدخل الشهري المتاح للعميل الممكن استخدامه في الوفاء بالتزاماته الائتمانية الشهرية. وعلى الممول استخدام نماذج وأدوات مالية لقياس إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية ومدى ملائمة التمويل لاحتياجات وظروف العميل، بناءً على دراسة ائتمانية وتقييم لصافي الدخل الشهري المتاح للعميل. وعلى الممول أن يضمن الموازنة بين الكفاءة والفعالية في النماذج والأدوات المالية المستخدمة لقياس إمكانية التحمل، ويستفيد مما لدى الممول من معلومات وبيانات وكذلك من مصادر الإحصاءات العامة المتوافرة بالشكل القانوني.

٣-٢-٢ المبادئ الكمية للتمويل المسؤؤل:

يجب الالتزام بشروط احتساب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل على النحو الآتي:

(أ) يكون الالتزام الائتماني الشهري للبطاقة الائتمانية مساوياً للحد الأدنى للسداد من السقف الائتماني لكل بطاقة ائتمان مصدرة للعميل.

(ب) تشمل الالتزامات الائتمانية الشهرية جميع الالتزامات الائتمانية تجاه الممولين ومؤسسات الإقراض الحكومية المتخصصة وأي التزامات ائتمانية أخرى.

(ج) على الممول أن يراعي قبل منح التمويل ذي كلفة الأجل المتغيرة إضافة هامش افتراضي على كلفة الأجل عند منح التمويل عند حساب الالتزامات الائتمانية الشهرية لهذا التمويل.

(د) بعد منح التمويل يكون الممول مسؤؤلًا عن تجاوز نسبة تحمل الالتزامات للعميل عن الحد المسموح به بموجب هذه المبادئ إذا كان ذلك يتجاوز نتيجة لتغير كلفة الأجل.

(هـ) تكون الالتزامات الائتمانية الشهرية للتمويل الذي لا تكون فيه جميع الأقساط متساوية محسوبة بافتراض ثبات القسط الشهري عند مستوى المتوسط الشهري لكافة الأقساط وبغض النظر عما إذا كان التمويل مستحق السداد من خلال دفعات متساوية أو يستوجب سداد دفعة أخيرة.

يجب الالتزام بشروط احتساب إجمالي الدخل الشهري للعميل على النحو الآتي:

(أ) يحتسب من إجمالي الراتب ما يكون موثقاً بأي وسيلة من جهة العمل

(ب) يحتسب من الدخل الآخر نصف المتوسط الشهري لإجمالي المبالغ المالية التي يحصل عليها الشخص من أي مصدر دخل دوري سواء كان شهرياً أو سنوياً أو ذو فترة دورية أخرى، بما في ذلك البدلات والمكافآت التي تدفع بشكل دوري، أو عوائد إيجار الأصول أو عوائد الاستثمارات، أو توزيع أرباح الشركات أو غير ذلك، والتي يمكن التحقق منها بناء على كشف حساب العميل لمدة سنتين على الأقل أو بموجب وثائق رسمية تثبت استمراريتها

(ج) لا يجوز احتساب ما يحصل عليه العميل من الإعانات الحكومية مثل برنامج حساب المواطن أو الضمان الاجتماعي ضمن إجمالي الدخل الشهري للعميل.

تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) ريال فأقل للقيود الآتية:

(أ) ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٣٣.٣٣) % وللعلماء المتقاعدين (٢٥) % من إجمالي الراتب.

(ب) ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية خلاف الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل العقاري ما نسبته (٤٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

(ج) ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٥٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل، إلا أنه فيما يخص العملاء المستفيدين من وزارة الإسكان أو صندوق التنمية العقارية وذلك منتجات التمويل العقاري فيجب ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٥) % من إجمالي الدخل للعميل.

تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يتجاوز إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) وأقل من (٢٥,٠٠٠) ريال للقيود الآتية:

(أ) ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٣٣.٣٣) % وللعلماء المتقاعدين (٢٥) % من إجمالي الراتب.

(ب) ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية خلاف الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل العقاري ما نسبته (٤٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

(ج) ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (٢٥,٠٠٠) ريال فأكثر للقيود الآتية:

(أ) ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٣٣.٣٣) % وللعلماء المتقاعدين (٢٥) % من إجمالي الراتب.

(ب) تخضع الالتزامات الائتمانية المترتبة على التمويل لسياسات الممول الائتمانية، وعلى الممول مراعاة أن يخضع جميع عملائه لتقييم إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية الواردة في هذه المبادئ.

يجب ألا تتجاوز مدة التمويل (٥) سنوات أو (٦٠) من تاريخ منح التمويل، ويستثنى من ذلك التمويل العقاري والبطاقات الائتمانية

لمؤسسة النقد مراجعة نسب تحمل العملاء المديونية من هذه في المبادئ بصفة دورية وتعديلها أخذاً بالاعتبار سلامة النظام المالي واستقراره وتوقعات النمو الاقتصادي.

أسئلة نهاية الفصل:

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة الإجابات بالعودة إلى الفقرة المناسبة:

١. اشرح باختصار العناصر المؤثرة في قبول طلبات التمويل للعملاء الأفراد؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-١-١

٢. اذكر المعايير الأساسية المرتبطة بالعميل في نموذج الائتمان (P٥)؟

مرجع الإجابة: ٢-١-١

٣. أذكر العوامل الخاصة بالبنوك وجهات التمويل والمؤثرة في طلبات التمويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-١

٤. ما هي أهم العوامل المؤثرة في سياسة إقراض البنك؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-١

٥. وضح الأحكام العامة التي أصدرتها مؤسسة النقد العربي السعودي في مبادئ التمويل المسؤول

للأفراد؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢

٦. اشرح باختصار المبادئ الكيفية للتمويل المسؤول؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٢

٧. ما هي الشروط التي يجب الالتزام بها في احتساب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل في المبادئ

الكمية للتمويل المسؤول؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٣

٨. ما هي الشروط التي يجب الالتزام بها في احتساب إجمالي الدخل الشهري للعميل في المبادئ الكمية

للتتمويل المسؤول؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٣

٩. ما هي قيود نسب التحمل التي يخضع لها العملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) ريال فأقل؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٣

١٠. ما هي قيود نسب التحمل التي يخضع لها العملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (٢٥,٠٠٠) ريال

فأكثر؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٣

الفصل الثالث

مقدمة في إدارة المخاطر التشغيلية

١. المعاملات غير العادية والمشبوّهة والإجراءات المتبّعة للتعامل معها
٢. الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٣. المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوّهة (إدارة الالتزام - دور المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة)
٤. الإجراءات النظامية المتبّعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوّهة

يتضمن هذا الجزء من المنهج قرابة ١٣ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال متعدد الخيارات.



مقدمة:

يُقدم هذا الفصل تعريفًا عن المعاملات غير العادية والمشبوهة والإجراءات المتبعة للتعامل معها. كما يقدم توضيحًا عن الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية والتعرف على المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة (إدارة الالتزام - دور المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة). بالإضافة إلى الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة.

٣-١ المعاملات غير العادية والمشبوهة والإجراءات المتبعة للتعامل معها:**الهدف التعليمي**

١- أن يتعرف المختبر على المعاملات غير العادية والمشبوهة والإجراءات المتبعة للتعامل معها

**٣-١-١ تعريف المعاملات غير العادية والمشبوهة:**

يُقصد بالمعاملات غير العادية والمشبوهة المعاملات المرتبطة بجرأتهم محتملة أو مخالفات للقوانين يعاقب عليها القانون، وتُعدُّ عمليات غسيل الأموال في المؤسسات المالية من العمليات الشائعة وتتمثل في إدخال أو تحويل أو التعامل مع أموال ناتجة عن عمليات مشبوهة أو مجهولة المصدر أو غير مشروعة في مؤسسة مالية بهدف إخفاء أو طمس المصدر الحقيقي لتلك الأموال؛ لجعلها تبدو كأنها آتية من مصادر شرعية، كما تشمل المعاملات المشبوهة غير العادية الأموال التي تنشأ من مباشرة أنشطة غير مشروعة يمنعها القانون مثل تجارة المخدرات والسلاح والاتجار في الأسواق السوداء وسرقة أموال الدولة والفساد المالي والتهرب الضريبي وتهريب السلع وتزييف النقود وغيرها من العمليات المخالفة للقوانين.

٣-١-٢ مؤشرات التعرف على العمليات غير العادية والمشبوهة:

يوجد العديد من المؤشرات المهمة التي يمكن الاستعانة بها للتعرف على العمليات غير العادية والمشبوهة. حسب مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، يمكن التعرف على العمليات غير العادية والمشبوهة عبر المؤشرات الآتية:

أ- مؤشرات تتعلق بالعناية الواجبة تجاه العملاء.

- تعتمد العميل إخفاء بيانات ومعلومات مهمة مثل مقر إقامته الفعلية.
- تقديم بيانات وهمية يصعب التحقق منها كرفضه تقديم المستندات الأصلية الخاصة بإثبات الهوية.
- تقديم معلومات مثيرة للشكوك كتقديم رقم هاتف مفصول عن الخدمة.
- العملاء الذين يهتمون - بصورة غير عادية - بالاستفسار عن النظم المطبقة للتعرف على العمليات غير العادية، أو معايير الاشتباه، أو إجراءات الإخطار الخاصة بالعمليات المشتبه فيها.
- عدم تناسب عمليات العميل وتكرارها مع دخله والمعلومات المقدمة.

ب- مؤشرات تتعلق بالمستفيد الحقيقي:

- التعامل بواسطة عدة أشخاص ووجود عدة مفوضين بالتوقيع على حساب واحد.
- استخدام حسابات مصرفية تابعة لأشخاص آخرين.
- انتماء المستفيد الحقيقي لمنطقة معروفة بالنشاط الإجرامي.

ج- مؤشرات تتعلق بطبيعة حركة الحساب:

- الحسابات التي تتلقى إيداعات نقدية أو تحويلات متعددة ثم تُغلق بعد مدة صغيرة أو تُترك في حالة ركود.
- الإيداعات النقدية الكبيرة أو المتكررة التي لا يتناسب مجموعها خلال مدة زمنية معينة مع نشاط العميل.
- إيداعات نقدية بدرجة غير عادية قام بها شخص أو شركة دون استخدام أدوات الدفع الأخرى.
- إيداعات نقدية في عدد من الحسابات المفتوحة بهويات مزورة بفروع مختلفة للبنك نفسه.
- الإيداعات النقدية الكبيرة التي تُحوّل خلال فترات زمنية قصيرة إلى جهة أخرى لا ترتبط بشكل وثيق بنشاط العميل الذي يقوم بتحويلها.

- تجزئة المبالغ النقدية الكبيرة وإيداعها في شكل مبالغ أصغر.

د- مؤشرات تتعلق بالمعلومات المتوفرة من جهات أخرى:

- وجود سجل إجرامي للمشتبه به.
- التغير المفاجئ في مستوى معيشة المشتبه به وأفراد عائلته دون مبرر واضح.
- شراء عقارات، مجوهرات، مركبات أو أصول أخرى بقيمة عالية.
- ثبوت التزوير في وثائق ومستندات.

هـ- مؤشرات تتعلق بالنقل المادي للأموال عبر الحدود:

- إجراء العميل لعمليات من بلد معروف بتجارة وترويج أو زراعة أو إنتاج المخدرات أو فيها اضطرابات سياسية.
- استخدام الاعتمادات المستندية ووسائل التحويل التجاري الأخرى؛ لتحريك الأموال بين الدول حيث لا يكون النشاط التجاري متوافقاً مع نشاط العميل المعتاد.
- العملاء الذين يجمعون أرصدة ضخمة وبما لا يتناسب مع معدل دوران نشاط أعمالهم، ثم إجراء تحويلات إلى حسابات في الخارج.
- الطلبات المتكررة على فترات متقاربة لشيكات سياحية أو سحبات خارجية أو أي من الأدوات القابلة للتحويل التي يتم إصدارها.

الصرف على فترات متقاربة أو سحبات نقد أجنبي خاصة إذا كانت قد نشأت بالخارج.

و- مؤشرات تتعلق بالمعاملات المالية:

- شراء أو بيع أوراق مالية في ظروف أو حالات غير طبيعية كإسراء أسهم في شركة خاسرة.
- شراء أوراق مالية لا تتناسب مع دخل العميل.
- تحويلات كبيرة أو غير معتادة للأوراق المالية في صورة نقدية.
- شراء وبيع أوراق مالية دون غرض واضح أو في أوقات تبدو غير مناسبة أو غير عادية.
- العملاء الذين يسددون قروضاً متعثرة قبل الموعد المرتقب خاصة إذا كان السداد نقداً.
- العملاء الذين يطلبون قروضاً مقابل أصول مصدرها غير معروف.

ز- مؤشرات تتعلق بسلوك وتصرفات المشتبه به:

- الحرص على عدم التعامل المباشر مع موظفي البنك كالتعامل من خلال ماكينات الصراف الآلي باستمرار، والتهرب من مسؤولي البنك كلما حاولوا الاتصال به.
- ظهور علامات القلق والارتباك على المشتبه به أو من ينوب عنه أثناء تنفيذ العملية.
- امتلاك المشتبه به حسابات مصرفية متعددة دون مبرر واضح.

- كثرة استفسار المشتبه به أو من ينوب عنه عن تفاصيل مكافحة غسل الأموال.
- طلب المشتبه به أو من ينوب عنه إلغاء المعاملة بمجرد محاولة موظفي البنك الحصول على المعلومات المهمة الناقصة.

٣-٢ الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب:

الهدف التعليمي

تحديد الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.



٣-٢-١ الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب:

قامت المملكة العربية السعودية خلال العقد الماضي باتخاذ العديد من المبادرات والإجراءات الخاصة بمكافحة عمليات غسل الأموال، وقد كانت في مقدمة الدول المشاركة بفاعلية في محاربة عمليات غسل الأموال والأنشطة المتعلقة بها، وقد قامت المملكة بتشكيل لجنة دائمة لمكافحة غسل الأموال، من مهامها دراسة جميع الموضوعات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال بالمملكة، والرفع عما يلزم إلى المقام السامي بخصوص ما يواجه الجهات المعنية من معوقات وصعوبات حيال تنفيذ الخطوات والإجراءات المتعلقة بالتوصيات الأربعين لمكافحة غسل الأموال، وما لديها من اقتراحات ومرئيات لتذليلها. كما أن المملكة انضمت إلى مجموعة العمل المالي (FATF) (الفاتف) وحصلت على عضويتها مؤخراً في عام ٢٠١٩م.

تستمد المملكة موقفها تجاه مكافحة عمليات غسل الأموال من التزامها بنصوص الشريعة الإسلامية، والأنظمة المحلية والتوصيات الدولية على حدٍ سواء. تشكل الأطر القانونية أداة جوهرية وعاملاً تمكينياً في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لاسيما وأن مجموعة العمل المالي (فاتف) تعير ذلك الجانب درجة عالية من الأهمية عند قياس كفاءة ما يسمى بالالتزام الفني (Technical Compliance)، وتشمل الأطر القانونية في المملكة العربية السعودية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

- نظام مكافحة غسل الأموال صادر بمرسوم ملكي ٣١/م وتحديثه ٢/م وتاريخ ٥/١٤٣٩هـ.
- الدليل الإرشادي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة غسل الأموال.
- الدليل الإرشادي الصادر عن الإدارة العامة للتحريات المالية.
- دليل إجراءات الإفصاح عن الأموال النقدية عبر المنافذ الحدودية الصادر عن مصلحة الجمارك لعام ٨١٤٢هـ.

٣-٢-٢ مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

شهدت السنوات القليلة الماضية تطورات سريعة وبعيدة المدى والنطاق على القطاع المالي بما في ذلك تنسيق الجهود للعمل على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وبالتالي تبنت المملكة العربية السعودية مجموعة من المبادرات المختلفة والتي شملت تدابير قضائية ومعايير أخرى استجابة للتطورات الدولية في هذا المجال. ويمكن إيجاز أهم تلك المبادرات فيما يلي:

- إصدار نظام مكافحة غسل الأموال بموجب المرسوم الملكي، رقم م/٣٩، بتاريخ ٢٥ / ١ / ١٤٢٤هـ ولائحته التنفيذية، ثم صدر تحديث نظام مكافحة غسل الأموال بموجب المرسوم الملكي رقم (٣١٣) بتاريخ ١١ / ٥ / ١٤٣٣هـ ولائحته التنفيذية، ثم حُدث هذا النظام مرة أخرى سنة ١٤٣٩هـ.
- إصدار نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٢١٣) وتاريخ ١٢ / ٢ / ١٤٣٩هـ.
- إنشاء الإدارة العامة للتحريات المالية.
- أنشئت وحدات لمكافحة غسل أموال في مؤسسة النقد العربي السعودي وهيئة السوق المالية وفي جميع البنوك المحلية والاستثمارية.
- إنشاء اللجنة الدائمة لمكافحة غسل الأموال.
- وُضعت آلية لتنفيذ القرارات الدولية الصادرة عن مجلس الأمن ذات الصلة بمكافحة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.
- تعميم القوائم الصادرة من الأمم المتحدة لتجميد الأصول المالية.
- اعتماد التوصيات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (٤٠ توصية) الصادرة عن مجموعة العمل المالي (FATF)، بالإضافة إلى التوصيات الخاصة بمكافحة الإرهاب وعددها ٩، على أن يكون تطبيقها وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.
- التنظيم والمشاركة الدائمة للمملكة في المؤتمرات والندوات الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال.

٣-٣ المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة (إدارة الالتزام - دور المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة).

الهدف التعليمي

تحديد المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة (إدارة الالتزام - دور المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة).



٣-٣-١ تحديد المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة:

يجب على البنوك أن تحدد أهم واجبات الإدارة والمدير المسؤول عن معالجة المخاطر التشغيلية ومنها المخاطر الناتجة عن العمليات غير العادية والمشبوهة.

أ- إدارة الالتزام:

وظيفة "إدارة الالتزام" هي وظيفة مستقلة تحدد، وتقوّم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في البنك المتعلقة بتعرضه لعقوبات نظامية، أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة البنك نتيجة لإخفاقه في الالتزام بالأنظمة والضوابط الرقابية أو معايير السلوك والممارسة المهنية السليمة.

على المؤسسة المالية وضع ترتيبات ملائمة لإدارة الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على أن تشمل بحد أدنى مايلي:

- وظيفة الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- أن يعين المسؤول عن وظيفة الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على مستوى الإدارة العليا.
- أن يعمل مسؤول الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بصورة مستقلة وأن يتصل فنياً وإدارياً بمجلس الإدارة واللجان التابعة للمجلس.
- يكون لمسؤول الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب صلاحية الاطلاع في الوقت المناسب على أي معلومات بما فيها بيانات العملاء بموجب تدابير العناية الواجبة وسجلات العمليات الأخرى ذات الصلة أو أي بيانات ضرورية للقيام بمهام عملة دون استثناء.

وينبغي على المؤسسة المالية إنشاء وحدة مستقلة ومتخصصة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتزويدها بالموارد البشرية والتقنية للقيام بمهام عملهم على أكمل وجه، وتوفير الكفاءة والقدرات المهنية اللازمة عند تعيين الموظفين لشغل المناصب في وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وأن يقتصر العمل بها على السعوديين فقط، وكذلك ينبغي على أن لا تقتصر التقارير المقدمة لمجلس الإدارة عن الأنشطة التي تمارسها وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على البيانات الإحصائية فقط بل تشمل كذلك تحديد المعوقات والتحديات التي تواجه المؤسسات المالية لتطبيق متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتوصيات اللازمة لتحسين الأداء وفعاليتها.

ب- دور المسؤول عن إدارة الالتزام في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

يجب على المسؤول عن إدارة الالتزام في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التأكد من التزام البنك بتطبيق قواعد مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومبادئ معايير اعرف عميلك (Know Your Customer KYC) ومن أهمها قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها والإشراف الفني على الوحدة المنشأة في البنك لهذا الغرض تقع تحت مسؤولية إدارة الالتزام، بما في ذلك مسؤوليته عن الإبلاغ عن حالات الاشتباه بغسل الأموال وتمويل الإرهاب وذلك تحقيقاً لنص المبدأ السابع من مبادئ تكوين إدارات الالتزام بالأنظمة للجنة بازل حول مهام وبرامج الالتزام بالأنظمة.

ج- دور المسؤول عن مكافحة غسل الأموال:

يتولى المسؤول عن مكافحة غسل الأموال في البنك مسؤولية تنسيق ورصد الالتزام اليومي بسياسة مكافحة غسل الأموال والقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها.

د- دور المؤسسات المالية، والأعمال والمهنة غير المالية المحددة:

ذكر نظام مكافحة غسل الأموال في المادة الرابعة عشرة أنه على المؤسسات المالية وأصحاب الأعمال والمهنة غير المالية المحددة، القيام بالآتي:

١- وضع سياسات وإجراءات وضوابط داخلية لمكافحة غسل الأموال وتنفيذها بفاعلية من أجل إدارة المخاطر التي حددتها -وفقاً لما ورد في المادة (الخامسة) من النظام- والحد منها. على أن تتناسب مع طبيعة أعمالها وحجمها، وأن توافق عليها الإدارة العليا فيها، وأن تراجعها وتعززها بشكل مستمر.

٢- تطبيق السياسات والإجراءات والضوابط الداخلية على جميع فروعها والشركات التابعة لها التي تملك فيها حصة الأغلبية، وقد ذكر دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بعض الإرشادات التي تساعد المؤسسات المالية وأصحاب الأعمال والمهنة غير المالية المحددة تطوير وتنفيذ برامج لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تمثل أداة فعالة وأساسية لتطبيق المنهج القائم على المخاطر، على أن يشمل البرنامج على الضوابط والسياسات والإجراءات المعتمدة من المؤسسة المالية للتخفيف من مخاطر غسل الأموال، وتتمتع المؤسسة المالية بسلطة تقديرية لتحديد المستوى المناسب من السياسات والإجراءات والضوابط لمكافحة غسل الأموال بشرط أن يتم وضعها على مستوى وأساس نتائج تقييم المخاطر الوارد في دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وعلى المؤسسة المالية وضع سياسات وإجراءات داخلية لمكافحة غسل الأموال ويجب أن تتضمن بحد أدنى مايلي:

- تدابير العناية الواجبة بما يشمل تدابير العناية المعززة وتدابير العناية المبسطة.
- حفظ السجلات.
- مراقبة ومتابعة العمليات والأنشطة.
- الإبلاغ عن العمليات المشتبطة بها.
- ترتيبات إدارة الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- وظيفة التدقيق المستقل.
- التدريب في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- معايير التوظيف والمتابعة.

٣- ينبغي أن تكون سياسات وإجراءات وضوابط مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المؤسسة المالية موثقة بشكل واضح ويتم إبلاغها لجميع الموظفين المعنيين في إدارات المؤسسة المالية، وأن يكون جميع الموظفين مدربين تدريباً كافياً لتنفيذ تلك السياسات.

٤- على المجموعة المالية تطبيق برامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على كافة فروعها والشركات التابعة لها التي تملك فيها حصة أغلبية، وأن تضمن في سياساتها وإجراءاتها مشاركة المعلومات بين أعضاء المجموعة وتوفير معلومات العملاء والعمليات وذلك لغرض القيام بمهام الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب أو التدقيق المستقل على أن يتم المحافظة على سرية المعلومات.

٣-٤ الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة:

الهدف التعليمي

التعرف على الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة.



٣-٤-١ الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة:

وفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال فإن على المؤسسات المالية وغير المالية الربحية وغير الربحية عند توافر مؤشرات ودلائل كافية على إجراء عملية وصفقة معقدة أو ضخمة أو غير طبيعية، أو عملية تثير الشكوك والشبهات حول ماهيتها والغرض منها أو أن لها علاقة بغسل الأموال أو بتمويل الإرهاب أو الأعمال الإرهابية أو المنظمات الإرهابية أن تبادر إلى اتخاذ الإجراءات الآتية:

- (١) إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية بتلك العملية فوراً.
- (٢) إعداد تقرير مفصل يتضمن جميع البيانات والمعلومات المتوافرة لديها عن تلك العمليات والأطراف ذات الصلة، وتزويد الإدارة العامة للتحريات المالية به.
- (٣) تقوم المؤسسات المالية وغير المالية بوضع المؤشرات الدالة على وجود شبهة عمليات غسل أموال، كما يجب العمل على تحديثها بشكل مستمر حسب مقتضيات تطور وتنوع أساليب ارتكاب تلك العمليات مع الالتزام بما تصدره الجهات الرقابية بهذا الخصوص.
- (٤) يكون إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية وفق النموذج المعتمد من قبل الإدارة على أن يشتمل البلاغ كحدٍ أدنى على المعلومات الآتية:

- (١) أسماء الأشخاص المتهمين ومعلومات عن عناوينهم وأرقام هواتفهم.
 - (٢) بيان بالعملية المشتبه فيها وأطرافها وظروف اكتشافها وحالتها الراهنة.
 - (٣) تحديد المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية ذات العلاقة.
 - (٤) أسباب دواعي الاشتباه التي استند إليها الموظف المسؤول عن الإبلاغ.
- تقدم المؤسسات المالية للإدارة العامة للتحريات المالية التقرير فوراً وبشكل مباشر وتزويدها بتقرير مفصل يتضمن الآتي:

- كشوف الحسابات لمدة ستة أشهر.
- صور من الوثائق المرفقة بمستندات فتح الحساب.
- بيانات عن طبيعة العمليات المبلغ عنها.
- مؤشرات ومبررات الشك والمستندات المؤيدة لذلك.

إجراءات الحجز التحفظي ووفقاً للمادة الرابعة والأربعون من نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية فإنه بناء على مبادرة من النيابة العامة أو بطلب من الإدارة العامة للتحريات المالية أو رجل الضبط الجنائي وبناءً على اشتباه جريمة غسل الأموال أو جريمة أصلية الأمر بالحجز التحفظي على الأموال والممتلكات والوسائط المرتبطة بالجريمة

لمدة لا تتجاوز ستين يوماً، وإذا اقتضى الأمر استمرار مدة الحجز أطول من ذلك فيكون بأمر قضائي من المحكمة المختصة مع عدم الإخلال بحقوق أي طرف آخر حسن النية.

أسئلة نهاية الفصل:

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة الإجابات بالعودة إلى الفقرة المناسبة:

١. ما المقصود بالمعاملات غير العادية والمشبوهاة؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-١-١

٢. أذكر أهم مؤشرات التعرف على العمليات غير العادية والمشبوهاة؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-١-٢

٣. وضح الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٢-١

٤. أذكر أهم مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٢-٢

٥. اذكر دور المسؤول عن إدارة الالتزام في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٣-١

٦. أهم مهام المسؤول عن مكافحة غسل الأموال؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٣-١

٧. ما الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهاة؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٤-١

٨. ما هي البيانات التي تتضمنها مذكرة الحجز التحفظي؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٤-١

الفصل الرابع

المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء

١. المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء ومدى تأثيرها عليهم
٢. الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي
٣. ضوابط وإجراءات التحصيل
٤. إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد

يتضمن هذا الجزء من المنهج قراءة ١٤ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال متعدد الخيارات.



مقدمة:

إن تحديد المخاطر الائتمانية بدقة ووضع مؤشرات وبيانات تساعد على قياسها هي من الأمور المساعدة على إدارة المخاطر والتحكم فيها ومن ثم تقليل المخاطر إلى أدنى مستوياتها. يركز هذا الفصل على المخاطر الائتمانية التي تؤثر على العملاء بالإضافة إلى الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي والإجراءات المتبعة. كما يقدم الفصل شرحاً عن ضوابط وإجراءات التحصيل بالإضافة إلى إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد.

١-٤ المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء ومدى تأثيرها عليهم:

الهدف التعليمي



تحديد المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء ومدى تأثيرها عليهم

١-٤-١ المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء:

هناك مجموعة عوامل مترابطة ومتكاملة تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني في أي مصرف أو مؤسسة/منظمة مالية، وهي العوامل الخاصة بالعميل والعوامل الخاصة بالبنك وشركات التمويل والتي تم ذكرها سابقاً في الجزء الأول من الفصل الثاني ولكن لا بد لنا أن نذكر بعض المهام التي تقدمها مؤسسة النقد العربي السعودي لحماية حقوق العملاء والمتمثلة فيما يلي:

حماية العملاء:

من مهام مؤسسة النقد العربي السعودي الرقابة على القطاعات المالية المرخصة من المؤسسة والمصرح لها العمل في المملكة العربية السعودية مثل: (المصارف، وشركات التأمين، وشركات التمويل، ومؤسسات الصرافة، وشركات المعلومات الائتمانية)، ومنذ صدور نظام مراقبة البنوك في عام ١٩٦٦م والمؤسسة تعمل على حماية مصالح العميل والتأكد من أن تعامل القطاعات المالية مع العميل يتم بطريقة مهنية عادلة، وقد تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبحت في عام ٢٠٠٥م مسؤولة عن مراقبة قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني وفي عام ٢٠١٢م أصبحت أيضاً مسؤولة عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها وهذا ما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العميل، وبناءً على ذلك قامت المؤسسة بإنشاء "إدارة حماية العملاء" التي من أهم أهدافها حصول عملاء القطاعات المالية على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة في التعاملات المالية وكذلك الحصول على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وتكلفة مناسبة وجودة عالية، وذلك من خلال اتباع الآتي:

- متابعة التطورات والتوجهات التي تحدث في القطاع المالي وتحديد أولويات وسلوك المستفيدين من الخدمات المالية.
- تطوير معرفة عملاء المؤسسات المالية عن المواضيع المالية الأساسية عبر تقديم برامج التدريب والمعلومات.
- تطوير التعليمات الخاصة بحماية العميل (مثل: التسعيرة والتواصل مع العملاء وجودة الخدمة المقدمة).
- التأكد من التزام القطاعات المالية كافة بالسياسات ضمن نطاق مهام حماية العملاء.
- استقبال وبحث شكاوى عملاء مختلف القطاعات المالية.

حماية حقوق العميل في خدمات التمويل:

- يجب أن يحرر عقد التمويل بشكل كتابي أو إلكتروني، بين جهة التمويل والمستفيد وأن يتسلم كل طرف نسخة منه، وأن يتضمن عقد التمويل على الأقل البيانات والمعلومات الآتية:
 ١. أسماء أطراف عقد التمويل، ورقم السجل المدني أو الإقامة أو السجل التجاري للمستفيد بحسب الحال، وعناوينهم الرسمية، ووسائل الاتصال بهم، وتشمل الهاتف الجوال، والبريد الإلكتروني إن وجد.
 ٢. نوع التمويل.
 ٣. مدة عقد التمويل.
 ٤. مبلغ التمويل.
 ٥. شروط سحب مبلغ التمويل، إن وجدت.
 ٦. وصف معادلة تحديد السعر في عقود التمويل متغيرة سعر تكلفة الأجل لتمكين المستهلك من فهم تكلفة الأجل، وتوزيع التكلفة على مدة الوفاء.
 ٧. تكلفة الأجل، وشروط تطبيقها، وأي مؤشر أو معدل مرجعي لتكلفة الأجل الابتدائية المتوقع عليها، ومدد وشروط وإجراءات تغيير تكلفة الأجل.
 ٨. معدل النسبة السنوي.
 ٩. إجمالي المبلغ المستحق سداها من المستفيد، محسوباً في وقت إبرام عقد التمويل.
 ١٠. مقدار مبلغ الأقساط التي يجب على المستفيد سداها وعددها ومددها، وأسلوب توزيعها على المبالغ المتبقية في حالة كانت تكلفة الأجل ثابتة. وفي حالة كانت تكلفة الأجل متغيرة يجب وضع ثلاثة أمثلة لمقدار الأقساط أخذاً في الاعتبار تكلفة الأجل الابتدائية وتكلفتين أعلى وأدنى منها.
 ١١. الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية.
 ١٢. مدد سداد الرسوم أو الأموال التي يلزم سداها دون سداد مبلغ التمويل، وشروط ذلك السداد.
 ١٣. بيان الآثار المترتبة على التأخر في أداء الأقساط.
 ١٤. رسوم التوثيق المقررة عند الاقتضاء.
 ١٥. الضمان والتأمين اللازم.
 ١٦. رقم الحساب الخاص بإيداع أقساط التمويل واسم البنك.
 ١٧. إجراءات ممارسة حق الانسحاب، إن وجد، وشروطه والالتزامات المالية المترتبة على ممارسته.
 ١٨. إجراءات السداد المبكر، وإجراءات تعويض شركة التمويل عند الاقتضاء، وكيفية تحديد هذا التعويض.
 ١٩. إجراءات التعامل مع الضمانات في حال انخفاضها، إن وجدت.
 ٢٠. إجراءات ممارسة حق إنهاء عقد التمويل.
 ٢١. إذن المستفيد بإدراج معلوماته في السجل الائتماني.
 ٢٢. أي بيانات أو معلومات أخرى تقررها مؤسسة النقد العربي السعودي.



- تلتزم جهة التمويل بإخطار المستفيد كتابياً بأي تغيير يطرأ على تكلفة الأجل قبل التغيير بمدة لا تقل عن شهرين، وذلك إذا كان عقد التمويل يجيز هذا التغيير. ويجب بيان مبالغ الأقساط التي يتعين سدادها بعد سريان تكلفة الأجل الجديدة، والتفاصيل الخاصة بعدد تلك الأقساط أو مددها، إذا شملها التغيير.
- لا يجوز أن تتجاوز الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها جهة التمويل من المستفيد ما يعادل (١٪) من مبلغ التمويل أو (٥,٠٠٠هـ) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.
- للمستفيد تعجيل سداد باقي مبلغ التمويل، في أي وقت، ولا يجوز تحميله تكلفة الأجل عن المدة الباقية ولجهة التمويل الحصول على تعويض عن الآتي:
 - تكلفة إعادة الاستثمار، بما لا يتجاوز تكلفة الأجل للأشهر الثلاثة التالية للسداد، محسوبة على أساس الرصيد المتناقص.
 - ما تدفعه جهة التمويل لطرف ثالث بسبب عقد التمويل من النفقات التي نص عليها العقد، إذا كانت هذه النفقات لا يمكن استردادها، وذلك عن المدة الباقية من عقد التمويل.
- يجب على جهة التمويل اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الحفاظ على سرية معلومات عملائها وعملياتهم. ويحظر على منسوبي شركة التمويل إفشاء أي معلومات عن عملاء الشركة وعملياتهم حتى بعد ترك العمل في شركة التمويل.

٤-٢ الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي:

الهدف التعليمي

تحديد الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي.



٤-٢-١ الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي.

يتم العمل مع العملاء لتحديد الأهداف المالية الواقعية التي تتماشى مع وضعهم المالي وظروفهم وتعليمهم وخبراتهم الحياتية العلمية والعملية، حيث يجب عند التواصل مع العميل أن يقوم مسؤول الائتمان باكتشاف مدى ثقافة العميل المالية، ومدى معرفته بالخدمات والمنتجات البنكية، وكيفية الاستفادة منها وفقاً لظروفه المالية، ومن هذه الأهداف:

أ- زيادة الوعي المالي للعملاء:

البيئة الثقافية والاجتماعية للعملاء طالبي الخدمة المالية تشكل مواقفهم نحو هذا النوع من الخدمات من البيئة التي يعيشون فيها، فالبيئة الثقافية هي المحرك الرئيسي لهم فضلاً عن شعارهم. قيام مسؤول الائتمان بدور المرشد لتعريف العملاء بتطور وتنوع خدماته البنكية، أو بأهمية ذلك في تحقيق المنافع المادية لهم لخفض التكاليف في الحصول على هذه الخدمات. يعرف الوعي البنكي بأنه اعتياد الأفراد والقطاعات الاقتصادية على إيداع أرصدهم النقدية في المصارف، واعتمادهم على الشيكات البنكية في معاملاتهم الاقتصادية، ومعرفتهم بالخدمات والمنتجات البنكية التي تناسب وتتوافق مع احتياجاتهم ويرتبط الطلب على الودائع البنكية بصورة إيجابية مع انتشار الوعي البنكي، والعكس يؤدي إلى الاكتناز.

ويلعب مسؤول البنك والمؤسسة المالية دورًا مهمًا في زيادة الوعي المالي لعملائه، ليس فقط بتوفير الخدمات والمنتجات المالية المختلفة، ولكن بتوضيح مزايا كل من هذه المنتجات أو الخدمات وإمكانيات وظروف العملاء، وأنسب الطرق لاستخدامها استخدماً أمثل يتناسب مع احتياجات أو كما أنه يتعين على مسؤول البنك القيام بالآتي:

- ١- الاهتمام بدراسة اتجاهات واحتياجات مختلف العملاء التي يتعامل معها البنك.
- ٢- تحديد حاجات هؤلاء العملاء وتلبيتها في المكان والوقت المناسبين وبالسعر المناسب.
- ٣- البحث عن أفضل الطرق الفعالة من حيث التكاليف لتلبية هذه الرغبات حتى يتحقق لها الربح.
- ٤- البحث عن المشاركة والتفاعل مع غيرهم.
- ٥- التعرف على التزاماتها لتأخذ في الاعتبار المعايير الاجتماعية والسياسية والقانونية للمجتمع التي تنتمي إليه.

ب- حقوق العملاء:

حقوق عملاء المصارف وضعت في بند " المبادئ العامة لحماية عملاء المصارف " استناداً إلى المبادئ التي طورتها مجموعة العشرين بواسطة فريق عمل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في عام ٢٠١١م التي شُرِحت في الفصول السابقة.

ج- أهداف العميل المالية:

تختلف وتتعدد أهداف العميل المالية وفقاً للأغراض الخاصة به التي تدفعه للحصول على المساعدة المالية من البنك، ويمكن حصرها في الآتي:

- ١- الائتمان الاستثماري: وهو الائتمان الذي يستهدفه العميل لتمويل العمليات التي يقوم بها لمدة طويلة، وهي تهدف للحصول على:
 - إما على وسائل إنتاج ومعدات.
 - إما على عقارات مثل الأراضي والمباني الصناعية والتجارية والإدارية.
- ٢- الائتمان التجاري: حيث يهدف العميل إلى تمويل النشاط التجاري له بغرض المساعدة في شراء السلع بغرض الاتجار فيها.
- ٣- الائتمان الاستهلاكي: يهدف منه العميل لتمويل عمليات استهلاكية مثل شراء سيارة أو تجهيزات كهربائية للمنزل أو لتمويل احتياجات أخرى استهلاكية.
- ٤- التمويل العقاري: يهدف منه العميل إلى تمويله لشراء عقار يسكن فيه، وعلى موظف البنك أن يقوم بتوضيح البدائل المتاحة من الخدمات والمنتجات التي تتناسب مع المركز المالي للعميل حتى يتمكن من اتخاذ القرار.

٤-٣ ضوابط وإجراءات التحصيل:

الهدف التعليمي

وصف ضوابط وإجراءات التحصيل



٤-٣-١ ضوابط وإجراءات التحصيل:

عندما يكون هناك اختلاف في الأصول المعرضة للمخاطر، يجب على البنوك حساب تأثير التخفيف من المخاطر بطريقة تزيد من الفائدة الرأسمالية (أي الطريقة التي تقلل من مقدار الأصول المرجحة بالمخاطر). كما يجب أن يتمتع بنك الإفراض بحقوق واضحة على الضمان، ويجب أن يكون قادراً على تصفيته أو حيازه قانونياً في الوقت المناسب، في حالة التخلف عن السداد أو الإفلاس يجب تلبية جميع المتطلبات المنصوص عليها في وثيقة المعاملة للمستفيد، حتى لو كان الضامن ليس في التقصير.

أعلنت مؤسسة النقد العربي السعودي "ساما"، عن صدور ضوابط وإجراءات التحصيل من عملاء جهات التمويل الأفراد، مشددة في هذا الصدد على البنوك والمصارف وشركات التمويل العاملة في المملكة ضرورة الالتزام التام بتطبيق أحكام تلك الضوابط في إطار التعامل بعدل وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما. وجاءت تلك الضوابط استناداً إلى نظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم ٢٥/هـ وتاريخ ١٣/٨/٤٣٣هـ، ونظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم ٢٥/هـ وتاريخ ٢٢/٢/١٣٨٦هـ التي خولت المؤسسة تنظيم قطاعي التمويل والبنوك، إلى جانب حرص "ساما" على تعامل المؤسسات المالية بعدل وإنصاف مع العملاء. وأكدت مؤسسة النقد العربي السعودي للرقابة أن هذه الضوابط تُطبق على البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف المؤسسة بهدف تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء الأفراد وضمانها بشكل يُتيح لجهات التمويل اتباع إجراءات واضحة ومحددة بما يحمي حقوق أطراف العلاقة، ووضع المعايير اللازمة لضمان التزام الموظفين بتزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة بكل مهنية عن وضعهم الحالي في التّعثر والإجراءات النظامية التي يحق لجهة التمويل اتخاذها.

كما أشارت المؤسسة أنه يُحظر على البنوك والمصارف استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي أو دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل أو شمولية عقد التمويل على ذلك، أو الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء ولو بشكل مؤقت وعدم تمكينهم من الاستفادة من المبالغ المتوافرة في الحسابات دون وجود حكم أو قرار قضائي.

وأكدت القرارات الصادرة من المسؤولين على أن تلتزم البنوك والمصارف - بناءً على طلب العميل - بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغيير ظروف العميل (إجبارياً) دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودون أي تغيير في كلفة الأجل، مضيفاً أن هذه الضوابط تُعدُّ حداً أدنى لما يجب على جهة التمويل القيام به للعناية بالعملاء، ويجب على جهة التمويل أن تعمل على تطوير إجراءاتها الداخلية بشكل مُستمر بما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمالها ومع أفضل المعايير والممارسات المحلية والدولية ذات العلاقة.

وبحسب ضوابط وإجراءات التحصيل من العملاء الأفراد، أوجبت مؤسسة النقد على المنشآت المزاولة لأنشطة التمويل كافة بذل العناية اللازمة للتواصل مع العملاء قبل التقدم للجهات القضائية المختصة، مع الالتزام بحصر وسائل الاتصال الموثقة التي يحق لجهة التمويل استخدامها عند التواصل مع العملاء أو ضامنهم وهي: البريد الإلكتروني، والبريد المسجل، والعنوان الوطني، والرسائل النصية، والاتصال الهاتفي.

• إجراءات التحصيل من حسابات العملاء:

يحظر على البنوك والمصارف القيام بالآتي:

- استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي أو دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل أو شمولية عقد التمويل على ذلك.
- الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء ولو بشكل مؤقت وعدم تمكينهم من الاستفادة من المبالغ المتوافرة في الحسابات دون وجود حكم أو قرار قضائي.
- استقطاع أكثر من قسط شهري واحد لكل تمويل خلال دورة إيداع الراتب الواحدة ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي أو الحصول على موافقة مسبقة من العميل.
- استقطاع القسط الشهري في تاريخ يسبق تاريخ الاستحقاق المتفق عليه، أو حجز قيمة القسط قبل تاريخ الاستحقاق.
- حجز أو خصم مستحقات نهاية الخدمة للعملاء المواطنين ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي.
- يجب على جهة التمويل تحديد تاريخ الاستقطاع بما يتوافق مع تاريخ إيداع الراتب الشهري على أن يكون محددًا في جدول السداد أو متفقًا عليه لاحقًا مع العميل من خلال إحدى وسائل الاتصال الموثقة.
- يجب على جهة التمويل الالتزام بخصم القسط الشهري في تاريخ الاستقطاع المتفق عليه، وفي حال ثبوت التقصير في عدم قيامها بالاستقطاع في التاريخ المتفق ملزمة بإضافة مدة مماثلة في نهاية مدة التمويل دون احتساب أي كلفة أجل أو رسوم إضافية مع إشعار العميل بذلك من خلال وسائل الاتصال الموثوقة.
- تلتزم البنوك والمصارف -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (إجباريًا) دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودون أي تغيير في كلفة الأجل، وعلى البنوك والمصارف تنفيذ الجدولة خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يومًا من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.
- تلتزم البنوك والمصارف -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (اختياريًا) مع إمكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يومًا من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.

٤-٤ إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد:

الهدف التعليمي

توضيح إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد



٤-٤-١ إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد:

يحق لجهة التمويل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية على العميل المتعثّر عن السداد مع الجهات القضائية المختصة مع ضرورة إخطار العملاء بذلك عند تخلف العميل عن السداد لأكثر من ثلاثة أشهر متتالية أو خمسة أشهر متفرقة طوال مدة التمويل، على أن تكون آخر محاولة تواصل مع العميل من خلال العنوان الوطني. -يجب على جهة التمويل عند صدور حكم أو قرار قضائي ضد العميل المتعثّر عن السداد الالتزام بالقرار الصادر عن الجهات القضائية، ما لم يتفق الطرفان (جهة التمويل والعميل) على خلاف ذلك (على سبيل المثال لا الحصر تسوية المديونية بين الطرفين، إعادة جدولة المديونية). - يجب على جهة التمويل مراعاة ظروف العملاء الصادر بحقهم قرارات تنفيذ قضائية لصالحها، وذلك عند تقديمهم للضمانات اللازمة، بحيث تلتزم بإتاحة خيار إعادة جدولة المديونية مع إمكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية.

أسئلة نهاية الفصل:

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة الإجابات بالعودة إلى الفقرة المناسبة:

١. أذكر أهم المهام التي تقدمها مؤسسة النقد العربي السعودي لحماية حقوق العملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-١-١

٢. حدد الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٢-١

٣. أذكر أهم أهداف العميل المالية؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٢-١

٤. ما المقصود بزيادة الوعي البنكي للعملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٢-١

٥. إشرح باختصار ضوابط وإجراءات التحصيل من عملاء جهات التمويل الأفراد التي حددتها مؤسسة النقد

العربي السعودي "ساما"؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٣-١

٦. ما هي الظروف التي تلزم البنوك والمصارف بإعادة جدولة المديونية للعملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٣-١

٧. ما هي أهم القرارات التي فرضتها مؤسسة النقد العربي السعودي لحظر البنوك والمصارف القيام بها

في إجراءات التحصيل من حسابات العملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٣-١

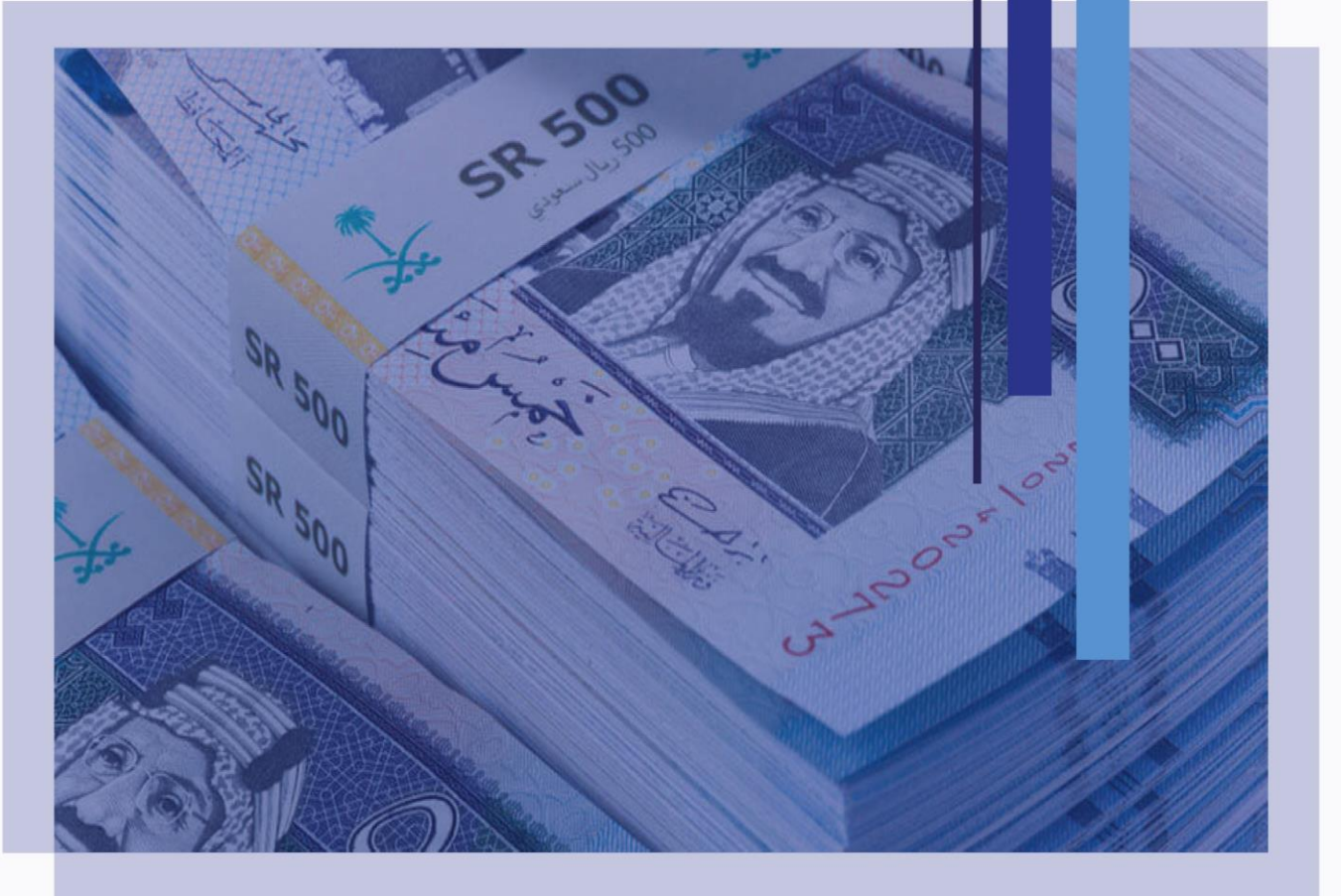
٨. وضح إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٤-١

الفصل الخامس

إدارة الذات وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية

١. ماهية الأهداف وكيفية تحديدها سواءً على مستوى الفرد أو مستوى المنشأة التي يعمل فيها
 ٢. الأهداف قابلة للتحقيق بالاتفاق مع المدير المباشر
 ٣. قياس الأداء باستخدام السجل الشخصي وبطاقة الأداء المتوازن
 ٤. الأنشطة وفق أولويات أهداف الأداء الموضوعية وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها
 ٥. معايير الأداء الفعال وكيفية قياسه وتحليله وعملية تحسينه
 ٦. الأولويات التي يجب على الإدارة الالتزام بها، وكيفية استخدام الوقت والموارد المتاحة لتحقيق الأهداف والمعايير المطلوبة
 ٧. مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية
- يتضمن هذا الجزء من المنهج قرابة ٢٠ سؤالاً من بين ١٠٠ سؤال متعدد الخيارات.



مقدمة:

يستعرض هذا الفصل مفهوم الأهداف وكيفية وضعها وتحقيقها ومتابعتها مع الرئيس المباشر. كما يستعرض السجل الشخصي للأداء وفقاً للإجراءات المتبعة وتحديد معايير الأداء الفعال. كما يقدم شرحاً عن الأولويات التي يجب على الإدارة الالتزام بها والتعرف على كيفية عرض المعلومات بطريقة تتناسب مع الموضوع والفئة المستهدفة. بالإضافة إلى مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية.

١-٥ فهم ماهية الأهداف وكيفية تحديدها سواءً على مستوى الفرد أو مستوى المنشأة التي يعمل فيها:

الهدف التعليمي

فهم ماهية الأهداف وكيفية تحديدها سواءً على مستوى الفرد أو مستوى المنشأة التي يعمل فيها

**١-١-٥ تعريف الأهداف:**

الأهداف هي النتائج التي يؤمل تحقيقها من البرنامج والخطّة، وتعرف بأنها النتائج أو الأغراض التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها. وهذه النتائج يكون تصميمها وإقرارها مقدّمًا في مرحلة التخطيط، وتوضّح الأهداف ما يراد إحداثه من تغيير في مستوى أداء الأفراد، واتجاههم، وسلوكهم، وما يريد المؤسسة المالية تحقيقه خلال مدة معينة، إذ يحدد ما هو متوقع إنجازه من قبل الإدارات، والوظائف، والأقسام، والفرق، والأفراد. وتمثل الأهداف عنصرًا مهمًا في عمل الإدارة: فهي تفيّد في اتجاهين:

الأول: أنها أساس لرسم السياسات والخطط.

الثاني: أنها معيار للمتابعة وتقييم الأداء.

والإدارة العليا هي المسؤولة عن تحديد الأهداف، وتعديلها. وتعتبر الإدارة بالأهداف من الطرق الحديثة لإدارة المؤسسة المالية وتعتمد على تعريف أهداف كل موظف، ثم المقارنة بين أهداف المؤسسة المالية والموظفين، ثم توجيه اهتمامهم نحو الأهداف التي حدّدت لضمان الأداء الأفضل من قبل الجميع، وتتضمن الإدارة بالأهداف الرقابة المستمرة على الأنشطة، ومراجعة ردود الأفعال.

٢-١-٥ تحديد الأهداف:

إن عملية تحديد الأهداف من الأمور المهمة التي تمثل حجر الأساس في الإدارة؛ فتحديد الأهداف يحقق الرغبات الشخصية، ويشبع نشاط وميول الأفراد، وتقيس مدى التقدم في تحقيق النتائج المرسومة باستخدام المعايير الرقابية لتحقيق الأهداف التي يمكنها كشف الإخفاقات، ومن ثم التعرف على أسبابها، والعمل على تصحيحها، وهي أيضًا توجه سلوك الإنسان، وتقيس مستوى نجاحه وقدرته في توظيف طاقاته؛ لأن الأهداف كالعلاقات الإرشادية على الطريق تمنح الدافعية اللازمة للوصول إليها.

٣-١-٥ كيفية تحديد الأهداف:

لتحديد الأهداف تُناقش كل إدارة أهدافها بحضور جميع موظفيها ومشاركتهم؛ ليكون لهم دور فعال، وليلبّقوا على علم بها، ثم يُناقش دور كل موظف على حدة حسب مسماه الوظيفي، وفي هذا النقاش يُتفق على أهداف الموظف، ودوره في الإدارة وفي تحقيق أهدافها. يمكن للموظف مراجعة رئيسه المباشر لمناقشة هذه الأهداف أو استيضاحها، ويجب ألا تكون عملية الموافقة على الأهداف معقدة، ويجب أن تبدأ من المسؤوليات الأساسية أو مهام الوظيفة الرئيسية المتفق عليها، وبعدها تكون المسألة مسألة فحص مشترك لكل منطقة، وللأهداف، ولمعايير الأداء المتفق عليها؛ للتأكد من أنها مناسبة، ويمكن التوصل إلى اتفاق على تنفيذ أي مشروع قد يرتبط بمسؤولية محددة، أو بمشروعات أكثر عمومية بصورة واسعة.

إضافةً إلى ذلك يجب على المسؤول تحديد قائمة المسؤوليات أو المهام الرئيسية التي قد ترتبط بها الأهداف. الأهداف محددة الكمية ومرتبطة بالوقت، وتحقق دائماً نتائج معينة يمكن قياسها وتحديد وقت تحقيقها، وقد تحقق الأهداف مستوى معيناً من النتائج أو تحسن الأداء بصورة ما. ويمكن التعبير عن الأهداف في صور مالية؛ مثل الأرباح التي حُفقت، أو الدخل الذي حُقق، أو التكاليف التي خفضت، أو الميزانيات التي سيعمل في إطارها، أو في صور عديدة؛ مثل: عدد محدد من الوحدات المشغلة، أو الاستجابات التي حُصل عليها، أو العملاء الذين أُصل بهم في وقت محدد، ويكون التعبير عن أهداف النتيجة في صورة مالية أو صورة وحدات، وعلى سبيل المثال:

- تحقيق أرباح بقيمة ١.٦ مليون ريال بحلول ٣٠ يونيو.
- الحفاظ على مستويات التعاقدات مع العملاء في مستوى لا يزيد على ١٢ مليون ريال.
- ويمكن التعبير عن أهداف تحسين الأداء في صور؛ مثل:
- زيادة حجم الأرباح على العام السابق بنسبة ٢٠٪.
- خفض النفقات الإضافية على معدل التعاقدات من ٢٢.٦٪ إلى ٢٠٪ خلال الاثني عشر شهراً القادمة.

٤-١-٥ تحديد الأهداف على المستوى الفردي ومستوى المنشأة:

وهناك نوعان رئيسيان من الأهداف هما: الأهداف على المستوى الفردي، والأهداف على مستوى المنشأة:

أ- الأهداف على المستوى الفردي أو الشخصية:

تتعلق الأهداف الشخصية على عمل الأفراد وتحسين أدائهم (خطط تحسين الأداء)، أو معرفتهم ومهارتهم، ومستوى كفاءتهم الكلية (التدريب وخطط التنمية الشخصية CDP & PDP). وتنبثق أهداف الموظفين الفردية من خطة الإدارة وأهدافها التي تنبثق من خطة المؤسسة المالية وأهدافه. لذا فطبيعي أن تتحد أهداف الإدارة والموظفين مع أهداف وخطة المؤسسة المالية، ثم تدعمها وتساعد في تحقيقها.

○ خطة التطوير الشخصية/الفردية (PDP - Personal Development Plan)

تسمى هذه الخطة بالتطوير أو التنمية الفردية التي تعرف بعملية توليد خطة بسيطة لتطوير مهارات أو معارف معينة بحيث تمكن الأفراد من تطبيقها بحرفية وأصالة في أماكن عملهم. ومع ذلك، ينبغي أن يسبق أي خطة للتطوير بيان واضح للأهداف التي تتماشى وتتناغم مع رسالة المؤسسة والمعتقدات والقيم العامة.

يجب أن تعالج خطة التنمية الشخصية (PDP) ثلاث قضايا رئيسية هي:

- ما الذي يحاول الموظف تحقيقه.
- ما إذا كانت تخدم النمو المهني الاحترافي للموظف.
- ما إذا كانت تحدد إجراءات وخطوات معينة (SMART)

ينبغي لأي خطة أن تكون محددة الأهداف وأن تتبع أهدافها إجراءات وخطوات SMART وأن يكون هدفها واضحاً فيما يتعلق بما يريد هذا الشخص فعله أو ما يريد أن يكون.

يعني مصطلح (SMART):

- S: أهداف محددة
- M: قابل للقياس ويمكن تقييمه بشكل موضوعي
- A: يمكن الوصول إليه وتحقيقه
- R: واقعي ويساهم في التطور أو الارتقاء الوظيفي
- T: ذو وقت محدد ومناسب

○ برنامج الموارد البشرية CBP

يعمل برنامج الموارد البشرية CBP على إرساء أساسيات إدارة الموارد البشرية من خلال تطوير المهارات والاستراتيجيات المطلوبة في مجال إدارة الموارد البشرية (Human Resources Management – HRM) حيث يقوم المتدربون أيضاً بتطوير وإتقان مهاراتهم التدريبية اللازم توفرها في الشخص الناجح من خلال أمثلة واقعية وتمارين وسيناريوهات عملية في مؤسسات عدة تقوم بتطوير مهارات احترافية أساسية تعتبر مهمة بشكل حيوي لأجل التفوق في أداء المهام في العديد من المناصب.

ب – الأهداف على مستوى المنشأة:

أهداف العمل أو الأهداف العملية تشير إلى النتائج المحققة والمساهمة التي تُقدّم لإنجاز أهداف الفريق أو القسم أو الإدارة. وعلى مستوى المؤسسة المالية ترتبط الأهداف بمهمة المؤسسة المالية، وجوهر القيم والخطط الإستراتيجية، وعلى مستوى القسم أو الوظيفة ترتبط بأهداف الإدارة، وتعريف المهمة المحددة، والأهداف والغايات التي يجب تحقيقها من قبل وظيفة أو قسم، وعلى مستوى الفريق ترتبط بشكل خاص بهدف الفريق، والمساهمة المتوقعة لإنجاز أهداف القسم أو الإدارة، وعلى المستوى الفردي ترتبط الأهداف بالوظيفة، وتشير إلى المسؤوليات الأساسية ومناطق النشاط الرئيسية أو المهام الأساسية التي تتشكل منها وظيفة الفرد. وتركز أهداف العمل على النتائج التي يُتوقع من الأفراد تحقيقها، وكيف يساهمون في بلوغ أهداف الفريق والقسم والإدارة والحفاظ على قيم المؤسسة التمويلية وأهدافه ورسالته الجوهرية.

- هناك اختلاف في تصنيفات الأهداف التي يجب أن يسعى المؤسسة المالية إلى تحقيقها، ومن الأهداف الشائعة:
- الموقف من الانتشار: تسعى المصارف إلى المنافسة في جذب أكبر عدد من العملاء، والانتشار على المستويين المحلي والدولي.
 - الإبداع والتجديد: يجب أن يحدد المؤسسة المالية معايير جديدة مبتكرة في تقديم منتجاته وخدماته بصورة أفضل دائماً؛ لتحقيق مردود إيجابي لدى العملاء.
 - الإنتاجية: يجب أن يضع المؤسسة المالية الأهداف التي تمكنه من قياس كفاءة استخدام موارده المتاحة.
 - الموارد المالية والمادية: يهتم المؤسسة المالية بوضع المعايير التي تساعد في استغلال موارده المالية والمادية أفضل استغلال ممكن.
 - الإنجاز الإداري والتطوير: إذ يجب معرفة كيف يتوقع الرئيس الأداء وكيف يمكن قياسه عبر معايير التنمية وبرامجها.
 - الربحية: تسعى المصارف إلى بناء معايير تسهم في قياس العائد على الاستثمار، يمكن الوقوف عليها بالعديد من المعدلات والنسب.
 - إنجاز العاملين واتجاهاتهم: يجب تحديد مستويات أداء محددة لقياس أداء العاملين، والوقوف على أنماط اتجاهاتهم نحو العمل والأداء ومستوياتها.
 - المسؤولية العامة: تضع المصارف بعض الأهداف التي تتعلق بقياس دورها الاجتماعي وآثار أنشطتها ومكانتها في المجتمع الذي تعيش فيه.

٢-٥ الأهداف القابلة للتحقيق بالاتفاق مع المدير المباشر:

الهدف التعليمي

وضع أهداف قابلة للتحقيق بالاتفاق مع المدير المباشر.



٢-٥-١ وضع الأهداف القابلة للتحقيق:

يجب أن يكون الهدف ممكن التحقيق، وقابلًا للتفعيل والتطبيق، وذا جدوى تعكس طموحات إدارة المؤسسة المالية لتحسين معايير المنتجات والخدمات المؤسسة المالية، ويجب أيضًا أن يكون قابلًا للإنجاز. ومن الأهداف القابلة للإنجاز التي أطلقها مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية للقطاع المالي ما يلي:

يعد برنامج تطوير القطاع المالي أحد البرامج التنفيذية الـ ١٣ التي أطلقها مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية لتحقيق مستهدفات (رؤية المملكة ٢٠٣٠)، ويسعى البرنامج إلى تطوير القطاع المالي ليكون قطاعًا ماليًا متنوعًا وفعالًا لدعم تنمية الاقتصاد الوطني، وتحفيز الادخار والتمويل والاستثمار، وزيادة كفاءة القطاع المالي لمواجهة التحديات ومعالجتها.

وتقوم هيكلية البرنامج على ثلاثة ركائز رئيسية هي:

١- تمكين المؤسسات المالية من دعم نمو القطاع الخاص.

٢- تطوير سوق مالية متقدمة.

٣- تعزيز التخطيط المالي وتمكينه.

كما يجب وضع الأهداف بالاتفاق مع المدير المباشر والتأكد بما يلي:

- يراجع الرئيس المباشر الأهداف التي اقترحها الموظف، ويناقشها معه؛ للتأكد من توافقها مع أهداف الإدارة، ومن الممكن أن يقترح هو أيضاً بعض الأهداف الإضافية ويناقشها مع الموظف.
- يُحدّد عدد الأهداف السنوية لكل موظف بمعرفة الرئيس المباشر، ومن هذا المنطلق فإن المؤسسة المالية يعتمد على موظفيه في تحقيق الخطط السنوية، ومن ثم الخطة الإستراتيجية، ويوجد لدى كل موظف أهداف مطابقة لمعايير ومؤشرات الأداء، وتقاس هذه الأهداف بشكل سنوي.

٢-٢-٥ تقييم الأداء باستخدام ٣٦٠ درجة

تقييم الأداء باستخدام ٣٦٠ درجة هو أحد الأنظمة الحديثة في تقييم الأداء حيث يتم تقييم الموظف من عدد معين من الجهات بشكل دائري ٣٦٠ درجة حيث يتم تقييم الموظف من مديره المباشر وتقييمه من زملائه وتقييمه من المرؤوسين وتقييمه من العملاء الذين يتعاملون معه . وهو نظام صعب غير مطبق إلا في الشركات الكبرى ولكنه نظام يساعد في تقييم الموظف من جميع الجهات مما يعطي مصداقية في عملية التقييم دون تحيز أو تعنت من قبل المدير المباشر الذي كان رأيه هو الأساس في عملية التقييم حسب المتبع

٣-٥ قياس الأداء باستخدام السجل الشخصي وبطاقة الأداء المتوازن:

الهدف التعليمي

أن يتعرف المختبر على كيفية قياس الأداء باستخدام السجل الشخصي وبطاقة الأداء المتوازن



١-٣-٥ الاحتفاظ بسجلات الأداء الشخصية وفقاً لإجراءات المؤسسات المالية:

- تتعدد نماذج سجلات أداء الموظفين المستخدمة في المصارف، ولكن جميعها تتفق عموماً على كونها تتضمن قياس أداء الموظفين، وتقييمه، ومقارنته بالأهداف الموضوعية. ومن أشهر هذه النماذج ما يلي:
- نماذج وثائق الأداء السنوي، ونماذج المراجعة الداخلية، ونماذج تقييم الأداء السنوي، ونموذج خطة تحسين الأداء. وتتضمن وثيقة الأداء السنوي:
- الأهداف الفردية لكل موظف في كل إدارة من الإدارات المختلفة في المؤسسة المالية وفقاً لما سُرح مسبقاً.
- الأهداف السلوكية لكل الموظفين.
- الأهداف الفنية وفقاً لتخصص كل إدارة من الإدارات المؤسسة المالية.

٥-٣-٢ مفهوم سجل الأداء

حتى يصل كل مدير إلى حكم سليم عن كفاءة مرؤوسيه فإنه من المهم أن تكون لدى كل منهم سجلات يُسجّل فيها بشكل مستمر خلال مدة القياس ملاحظاته في أداء مرؤوسيه -سواءً كانت في صالحهم أم ضدهم- خلال العمل، ولا يعني التسجيل المستمر تسجيل كل حركة من الموظف في عمله، بل تسجيل الأحداث المهمة التي تؤثر في أدائه؛ حتى يُتيم كل رئيس مهمته هذه على الوجه الأكمل. ويُنصح بأن يحتفظ في مكتبه بسجل تدوين ملاحظات (كراس) تحمل كل صفحة منه اسم أحد مرؤوسيه، وتكون مقسمة بحيث تفرغ فيها جميع البيانات. وعلى الرئيس المباشر في إعداد تقويم الأداء الوظيفي الرجوع إلى سجل تدوين الملاحظات، وتقرير الإنجاز، وسجل متابعة أداء الموظفين، وأي مصادر أخرى تساعد في دقة موضوعية التقويم. ومن ثم يعدّ الرئيس المباشر تقريراً عن الموظفين يحتوي على المهارات والقدرات المتوفرة لدى موظفي إدارته، ونوعية الأعمال التي يمكن إسنادها إلى كل منهم وفقاً لذلك.

نموذج توضيحي لسجلات الأداء

التاريخ	أعمال وتصرفات في صالح المرؤوس (إيجابية)	التاريخ	أعمال وتصرفات ليست في صالح المرؤوس (سلبية)
٢٠٢٠/٨/٢٢	١. إنجاز العمل بدقة	٢٠٢٠/٧/١٢	١. التأخر في الوصول إلى مقر العمل
٢٠٢٠/٥/٢٣	٢. القدرة على حل أغلب المشاكل بأسلوب جيد	٢٠٢٠/٦/١	٢. نتائج أعماله غير جيدة
٢٠٢٠/٦/٢٠	٣. على معرفة تامة بمسؤوليات وظيفته واختصاصات الإدارة التي يعمل فيها	٢٠٢٠/٣/٤	٣. عدم فهم أعمال الوظيفة مع أنها سُرحت له

ويُعدّ الرئيس المباشر خطة سنوية عن مستوى أداء العاملين في إدارته المتوقع كمّاً ونوعاً، يُراعي فيها وضع آليات يمكن بها تكريم الموظفين المتميزين، ومحاسبة المقصرين. ولكي يتمكن الرئيس المباشر من إعداد تقارير أداء عن مرؤوسيه بشكل موضوعي، فيمكن له أن يسترشد بالمعايير التالية في وضع التقدير المناسب للموظف:

غير مرض:

تقصير واضح في أداء الواجبات الوظيفية؛ وأمثلة ذلك: أن إنتاجيته أقل من المستوى المطلوب، وأن نتائج أعماله غير جيدة، وأنه دائماً يؤخر الأعمال عن مواعيدها المقررة، وعدم فهمه أعمال الوظيفة مع أنها سُرحت له، وعدم رغبته في تنمية أدائه، وعدم حماسه لأداء عمله، وأنه لا يملك شعوراً بالمسؤولية.

مرض:

أن أداء العمل مرض بشكل عام، وأمثلة ذلك: (إنجاز المتطلبات الأساسية لوظيفته غالبًا، وإنجاز العمل بشكل مقبول، وأنه ينقصه الحماس في عمله، وحاجته إلى توجيه دائم، وحاجته الملحة إلى زيادة معارفه).

جيد:

امتلاك معرفة جيدة بنظم العمل وإجراءاته، وأمثلة ذلك: (تجاوبه بسرعة مع متطلبات وظيفته، معالجته بعض الحالات ذات الأهمية، وأن نتائج إنجازاته جيدة).

جيد جدًا:

أداء ناجح للعمل، ومرونة في التنفيذ مع قدرة على التعرف على المشاكل في مجال العمل؛ وأمثلة ذلك (أنه يعلم جيدًا مسؤوليات وظيفته واختصاصات الإدارة التي يعمل فيها، وقدرته على حل أغلب المشاكل بأسلوب جيد).

جيد جدًا (+):

القدرة على المبادرة في تطوير مجال العمل، ووضع حلول للمشاكل التي تواجهه، وأمثلة ذلك: (أنه يقدم مبادرات ذاتية تُعنى بتطوير أعمال الإدارة بشكل عام مع إمكانية تولي مسؤوليات أكبر).

ممتاز:

القدرة على الإبداع والابتكار، والمعدل فوق العادي في إنجاز العمل، وأمثلة ذلك: (بروز إنجازاته على مستوى الإدارة، وأنه مثال للإنجاز المتفوق).

٣-٣-٥ مصادر تقييم الأداء الوظيفي:

- ١ - ملف الموظف (الموظفة).
 - ٢ - سجل تدوين ملاحظات الرئيس المباشر.
 - ٣ - تقرير الإنجاز الشهري للموظف (الموظفة).
- الاتجاهات الحديثة في تحديد مسؤولية تقييم الأداء:
- هناك اتجاهات حديثة في عملية التقييم تستند إلى أن يؤدي هذه العملية كل من الأطراف التالية:
- ١- الموظف نفسه (يؤدي عملية تقييم أدائه بنفسه).
 - ٢- يقيّم الموظفون أداء رؤسائهم.

٤-٣-٥ عناصر سجلات الأداء

تتضمن سجلات الأداء عدة عناصر أساسية من أهمها ما يلي:

١- مستوى الأداء:

هو مدى تمكن الموظف وقدرته في مجال تخصصه، وانعكاس ذلك على أداء العمل وإتقانه، ومستوى الأداء يختلف من شخص إلى آخر ومستوى المهارة في التنفيذ.

٢ - إمكانية تحمل مسؤوليات أعلى:

مدى تمكن الموظف من الإلمام بواجبات وظيفته الحالية ومسؤولياتها مؤديًا أعمالها بكفاءة وثقة عالية.

٣ - الحرص على أمور السلامة والوقاية في العمل:

هو الحرص على اجتناب كل ما يؤدي إلى احتمال حدوث أضرار مادية أو بشرية، ومحاولة التعرف على مواطن الخطر .

٤- المحافظة على أوقات الدوام:

معرفة مدى التزام الموظف بمواعيد الدوام، وعدم مغادرته مقر عمله دون إذن مسبق، أو تنقله بين المكاتب لتبادل الأحاديث التي لا علاقة لها بالعمل.

٥- المهارة في التخطيط:

وضع الأهداف المطلوب تحقيقها، ورسم سياسة تنفيذها في ضوء الإمكانيات المتاحة وفق برنامج زمني.

٦- المهارة في الإشراف:

المقصود بها معرفة مدى القدرة على متابعة جهود المرؤوسين، وتوجيههم؛ للتحقق من حسن الأداء، والانضباط، والتحقق من أن الإنجاز يسير وفق الخطط والأهداف المحددة.

٧- المهارة في اتخاذ القرار:

تحديد مهارة الموظف في اختيار بديل من بين عدة بدائل لحل مشكلة من مشاكل العمل.

٨- معرفة نظم وإجراءات العمل:

يقصد بها معرفة مستوى إلمام الموظف بقوانين العمل وأنظمتها وإجراءاتها.

٩- القدرة على تطوير أساليب العمل:

معرفة مدى قدرة الموظف على تطوير العمل، ومن ثم المبادرة في تقديم المقترحات البناءة التي تحقق هذا التطور وتحقق الإنتاج الأفضل.

١٠- تقبل التوجيه:

يقصد بذلك مدى استعداد الموظف لتقبل توجيه رؤسائه وملاحظاتهم بصدر رحب وإيجابية.

١١- السلوك العام:

يعني التزام الموظف بسلوكيات المجتمع، وأخلاقيات العمل، والتزامه بالعمل كأمانة يؤتمن عليها، وأداءه بأمانة وإخلاص.

٥-٣-٥ بطاقة الأداء المتوازن وقياس الأداء:

بطاقة الأداء المتوازن تتعلق بتحديد قياس وتطوير أداء الأفراد والفرق واستخدام أدائهم مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. إن إدارة الأداء مهمة للمنظمات الصغيرة والكبيرة المحلية والعالمية ولكل المنظمات فيعتمد أداء المنظمة على أداء أفرادها، بدون اعتبار لحجم المنظمة.

تقوم الفكرة على منطق بسيط هو أن الأداء المتميز المحقق للغرض منه يتطلب توفر بعض

العناصر: بطاقة الأداء المتوازن

– تصميم العمل بطريقة علمية سليمة يحدد الأداء المطلوب وطريقته والنتائج المتوقعة حين التنفيذ.

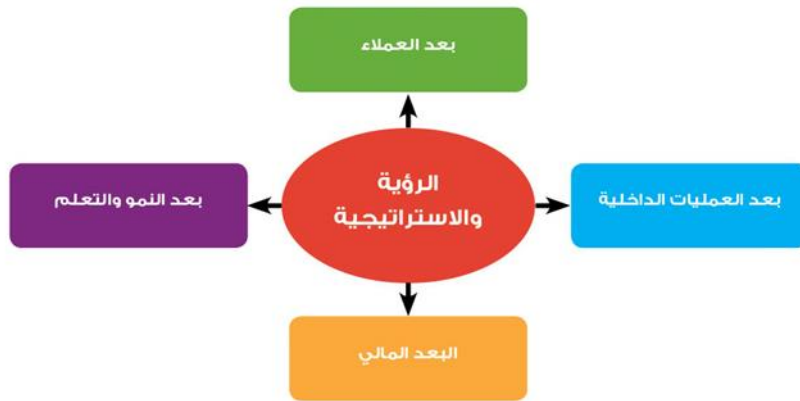
– توفير مستلزمات الأداء المادية والتقنية من مواد، معلومات، وغير ذلك من موارد يتطلبها التنفيذ السليم للعمل حسب التصميم الموضوع.

– تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل بما يتوافق مع متطلبات التنفيذ السليم. بطاقة الأداء المتوازن

– إيجاد الأفراد المؤهلين للقيام بالعمل، وإعدادهم وتدريبهم على طرق التنفيذ الصحيحة، وتوفير المعلومات الكاملة عن خطة الأداء وأهدافها والمعدلات المحددة ومستويات الجودة ومعايير تقييم النتائج.

– متابعة أداء الأفراد وملاحظة ما يقوم به الفرد أثناء العمل وتزويده بالمعلومات الجديدة.
– رصد نتائج التنفيذ وتقييمها بالقياس إلى الأهداف والمعدلات المحددة، وتعويض العامل عن أداءه وفق نتائج التقييم.
تعددت تقنيات قياس أداء المنظمات وذلك بتطور الفكر الإداري الحديث، وتكاملت نظريات ونماذج الإدارة والأعمال لتوفر لنا أساليب تطوير وقياس أداء فعالة، وتزامنت مع تطور مفهوم الجودة وإعادة هندسة المنظمات، وإدارة المعرفة و تقنية المعلومات .
تعتبر بطاقة الأداء المتوازن **Balanced Score Card – BSC** أحد الأساليب والتقنيات الإدارية الحديثة التي ساهمت في ضبط الأداء.

وهي تعد نظاماً إدارياً وخطه استراتيجية لتقييم أنشطة وأداء المنشأة وفق رؤيتها واستراتيجيتها.



ومن الضروري ربط هذه البطاقة برؤية المنظمة واستراتيجيتها ووحدات العمل الإستراتيجية منها، وبناء هذه البطاقة بحيث تصمم نظام الحوافز والترقيات حيث تعطي نسبة مئوية لكل معيار من المعايير المستخدمة وهي:

–المعايير المالية

–المعايير المرتبطة بالعملاء

–المعايير المرتبطة بالعمليات الداخلية

–المعايير المرتبطة بالعاملين

بطاقة الأداء المتوازنة ليست الحل لكل المشكلات ولا هي وسيلة لتطوير الشركات ولكنها وسيلة مساعدة فهي تحدد مؤشرات الأداء وبالتالي تساعدنا على تحقيق الإستراتيجية. كما هي العادة في كل نظام إداري فإن من يقوم بتسويق النظام يحاول تصويره على أنه أساس كل تطوير وأن كل السياسات الأخرى هي جزء منه. هذا يحدث أحياناً مع بطاقة الأهداف المتوازنة. هذه البطاقات هي وسيلة لتحديد أهداف متوازنة فقط وبالتالي فإنه إن لم يصاحبها تطبيق السياسات الإدارية للتطوير فإنها ستفشل.

قد نستمتع بعملية الأهداف المتوازنة حتى نقوم بوضع العشرات من مؤشرات الأداء. هذا أمر ينبغي تجنبه لأنه يؤدي إلى ضياع قيمة وضع مؤشرات أداء. مؤشرات الأداء ينبغي أن تكون واضحة وقليلة حتى تكون هدفاً للعاملين. ماذا لو كانت قائمة المؤشرات طويلة جداً؟ إن العاملين يفقدون التركيز بين الأهداف المختلفة ويشعرون بأن تحقيق كل هذه الأهداف أمراً مستحيلاً. وضوح الأهداف وقلة عددها يجعلها هدفاً لا يُنسى للعاملين والمديرين. اختيار مؤشرات الأداء هو من الأمور الصعبة في حالة تطبيق بطاقة الأهداف المتوازنة وفي حالة عدم تطبيقها. وبالتالي فإن اختيار مؤشرات غير معبرة أو غير واضحة يؤدي إلى الكثير من المشاكل.

بطاقة الأهداف المتوازنة تهدف إلى التوازن بين الأهداف المالية وغيرها وبين الأهداف قصيرة المدى وتلك بعيدة المدى. ولكن من الممكن أن تجد مؤسسات تُطبق بطاقة الأهداف المتوازنة ولكنها في النهاية لا تُوازن بين الأهداف كما ينبغي. كذلك قد لا تُشرح الأهداف وعلاقتها بالإستراتيجية بالتالي لا يحدث التفاف حول الأهداف والإستراتيجية. أخيراً، بطاقة الأهداف المتوازنة هي وسيلة لربط مؤشرات الأداء باستراتيجية المؤسسة. ولذلك فإن لم يكن هناك إستراتيجية واضحة فإن استخدام بطاقة الأهداف المتوازنة لن تؤدي عملها.

٤-٥ الأنشطة وفق أولويات أهداف الموضوعي وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها:

الهدف التعليمي

تصنيف الأنشطة وفق أولويات أهداف الموضوعي وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها.



٤-٥-١ تصنيف الأنشطة وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها.

يخصص الرئيس المباشر وزناً لأهمية كل هدف على حدة، وتكمن أهمية الوزن في: ١. عرض الأهمية النسبية لكل هدف مقارنة بالأهداف الأخرى خلال العام. ٢. إظهار المجالات الرئيسية التي يجب على الموظف التركيز عليها في أعماله وتحديدتها. ٣. إذا كان لهدف ما قيمة أكبر من الأهداف الأخرى: فعليه أن يدرك أن تحقيق ذلك الهدف يؤكد نجاحه في عمله. يجب مراعاة الشروط التالية:

١. أن يكون مجموع نسب أوزان الأهداف ١٠٠%.
 ٢. أن الأوزان قابلة للتعديل قبل مرحلة المراجعة المرورية وخلالها فقط، أما بعد ذلك فلا يجوز تعديلها.
 ٣. ألا يقل وزن الهدف الواحد عن ١٠% ولا يزيد عن ٤٠%.
- فعلى سبيل المثال: أهداف موظف في بنك أو مؤسسة مالية:
- الهدف الأول ٤٠%: زيادة عدد العملاء بنسبة ٢٠% عن العام السابق بنهاية شهر مارس.
 - الهدف الثاني ٣٠%: تقليل تكلفة العميل الواحد بنسبة ١٥% عن العام السابق بنهاية شهر مايو.
 - الهدف الثالث ٥%: زيادة رضا العملاء بنسبة ٢٠% عن العام السابق بنهاية شهر أبريل.
 - الهدف الرابع ٥%: تقليل هدر الورق بنسبة ١٠% عن العام السابق بنهاية شهر مارس.
- المجموع = ١٠٠%

٥-٥ معايير الأداء الفعال وكيفية قياسه وتحليله وعملية تحسينه.

الهدف التعليمي

تحديد معايير الأداء الفعال وكيفية قياسه وتحليله وعملية تحسينه.



٥-٥-١ معايير الأداء الفعال:

يجب أن يكون هناك معايير أداء فعالة هي:

- معايير تتوافق مع قيم المؤسسة المالية وأهداف القسم والإدارة.
- معايير دقيقة وواضحة ومحددة جيداً، والتي تستخدم الكلمات الإيجابية.
- معايير تثير الرغبة في التحدي؛ لتنشيط معايير أداء مرتفعة، ولتشجيع التقدم.
- معايير قابلة للقياس؛ إذ يمكن أن تكون مرتبطة بمعايير الأداء الكمية أو النوعية.
- معايير يمكن تحقيقها بقدرات الأفراد، ويجب أن تؤخذ في الاعتبار أي معوقات قد تؤثر في قدرة الفرد على تحقيق الأهداف.
- معايير متفق عليها من قبل الرئيس والفرد المعني؛ فالهدف هو اكتساب الأهداف لا فرضها، وعلى الرغم من ذلك قد تكون هناك مواقف يجب إقناع الأفراد فيها بقبول مستوى أعلى من ذلك الذي يظنون أنهم قادرون على الوصول إليه.
- معايير مرتبطة بالوقت؛ أي أنه يمكن تحقيقها في إطار زمني محدد (لا ينطبق ذلك على الأهداف المستمرة).
- معايير متناسبة مع عمل الفريق، والتي تبرز عمل الفريق والإنجاز الفردي على حد سواء.
- المقصود من كون الأهداف مقاسة ومحسوبة هو القدرة على قياسها بشكل عملي، وإمكانية حساب مدى الإنجاز فيها وتقييمه؛ أي أن هدفك يمكن قياسه بكمية، وإذا لم تستطع قياس الهدف فلن تتمكن من إدارته. أجعل لهدفك مراحل قصيرة، وحدد معايير تعلمك بنتائج تحقيق الهدف المرئية؛ فبذلك تستطيع البقاء في المسار الصحيح للوصول -وفق تقديرك- إلى تحقيق هدفك.

٥-٦ الأولويات التي يجب على الإدارة الالتزام بها، وكيفية استخدام الوقت والموارد المتاحة لتحقيق الأهداف والمعايير المطلوبة:

الهدف التعليمي

تحديد الأولويات التي يجب على الإدارة الالتزام بها، وكيفية استخدام الوقت والموارد المتاحة لتحقيق الأهداف والمعايير المطلوبة.



٥-٦-١ الارتباط بعد زمني:

لا يكفي أن يكون الهدف واضحاً ومحددًا فحسب، بل لا بد من تحديده بزمن معين؛ حتى تتمكن من إنجازه وتنفيذه، فإذا لم يوضع للهدف مدة زمنية محددة لتنفيذه فسيبقى أملاً ورغبة وليس هدفًا له سمة الفاعلية والتطبيق، وستدرك قيمة الوقت، وحينها لن تدخل في جدول أعمالك إلا الأعمال التي تستحق أن تكون فيه. إن تحديد تاريخ البدء في العمل لتحقيق الهدف، وتاريخ الانتهاء، والوقت الذي تستغرقه كل مرحلة، ووجود إطار زمني محدد يعطيك دافعاً إلى البدء، ويساعدك في رصد تقدمك المحرز. والوقت لا بد له من أن يكون واقعياً وقابلًا للقياس والتحقيق.

٥-٦-٢ الاعتبارات الواجب مراعاتها في وضع الأهداف

أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها في وضع الأهداف هي:

١. القابلية للقياس الكمي:

إذ يجب أن تخضع الأهداف للقياس الكمي قدر الإمكان؛ حتى يمكن التحقق من الوصول إليها. وإن كانت بعض الأهداف صعبة القياس كميًا؛ كتحقيق الرضا الوظيفي، والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، فيجب ألا يثني ذلك عزه إدارة المؤسسة المالية على محاولة وضع بعض المقاييس والطرق والأساليب الكمية والوصفية، مع الاستعانة باستمارات الاستقصاء التي يمكن أن تساعد في الوصول إلى بعض المؤشرات والنتائج الدالة على تحقيق مثل هذه الأهداف.

١. الوضوح والبساطة والقابلية للفهم:

يجب أن تكون الأهداف واضحة ومفهومة، ولا سيما لو اضعيها ومنفذها، ويفضل الكثيرون أن تكون الأهداف مكتوبة بلغة واضحة ومتعارف عليها للموظفين عامة.

١. الموضوعية والواقعية:

يجب أن تكون الأهداف موضوعية وقابلة للتحقيق، وتمثل مصالح مختلف الأطراف بصورة عادلة، ولا تميل إلى الذاتية أو تتأثر بالأشخاص والمصالح المنفردة، فتراعي الأهداف التنظيمية بالتكامل مع الأهداف الفردية، وتراعي مصالح المؤسسة المالية بالتناسق مع مصلحة العملاء، وتراعي المصالح على المدى الطويل بالترابط مع المدى القصير وهكذا.

١. الارتباط بعنصر الزمن:

يجب أن تُربط الأهداف بعنصر الزمن؛ أي ترتبط بمواعيد زمنية محددة لها بداية ونهاية معلومة، ولهذا يقال هدف إستراتيجي لذلك الذي يُعطى في مجال زمني واسع، ويقال خطط طويلة الأجل التي تمتد (من ٥ - ١٠ سنوات تقريبًا)، وخطط متوسطة الأجل التي تمتد (من ٢ - ٥ سنوات تقريبًا)، وخطط قصيرة الأجل (في حدود سنة تقريبًا)، ولكل نوع من هذه الخطط أهداف يُسعى إلى تحقيقها.

٥-٦-٣ تصنيفات الأهداف:

تصنف الأهداف تصنيفات عدة، من أهمها الأهداف الرئيسية والأهداف الفرعية:

- الأهداف الرئيسية:

تمثل تلك الأهداف التي لا تحتاج إلى بيان سبب وجودها، بل يكفي بذكرها للدلالة عليها؛ مثل هدف تحقيق الانتشار الأفقي والرأسي.

- الأهداف الفرعية:

تمثل أهدافًا ذات طبيعة وثيقة، ولها أهمية كبيرة في سبيل تحقيق الأهداف الرئيسية مثل هدف (تحقيق عدد من عقود التأمين في الشهر).

-الأهداف المعلنة والأهداف الواقعية:

أ-الأهداف المعلنة:

تمثل الأهداف المنشورة للجميع عبر التقارير والتصريحات التي تهتم العملاء وكافة الجهات الخارجية المؤثرة، وتهتم الإدارة العليا في علاقتها بالعملاء والدولة مثل هدف المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

ب-الأهداف الواقعية:

تمثل الأهداف التشغيلية والعملية اللازمة لإدارة العمليات (Operations Management – OM) داخل المؤسسة المالية.

6-7-6 علاقة الأهداف بالدافعية Motivation:

• التحفيز في العمل

هو إثارة سلوك الفرد بهدف إشباع حاجات مُعيّنة، وهو تنمية الرغبة على بذل مستوى أعلى من الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة على أن تؤدي هذه الجهود إلى إشباع بعض الاحتياجات عند الفرد، وتتمثل الحوافز في نوعين، وهما: الحوافز المادية، والتي تتمثل بالطابع النقدي، أو الاقتصادي، وهي من أقدم أنواع الحوافز، وتتميز بسرعة التأثير والإنفاذ، والحوافز المعنوية، وهي الحوافز التي تُساعد الإنسان على إشباع حاجاته النفسية، والاجتماعية.

• التحفيز في العمل ومدى أهميته

يُعتبر التحفيز في العمل من العوامل الأساسية التي تحرك الشخص من أجل الاستجابة والقيام بسلوك مُحدد لتحقيق هدف مُعين، ومُساعدة المؤسسة على إنجاز أمر مُعين، وهو يختلف عن الدوافع التي تُعرف بالرغبات، والحاجات التي تُوجه السلوك الإنساني اتجاه أهداف مُحددة، فالدافع للعمل شيء ينبع من نفس الفرد، ويثير الرغبة بداخله في العمل، أيّ هو قوّة داخلية تدفع الإنسان للبحث عن شيء مُعين الأمر الذي يؤدي إلى توجيه سلوكه، وتصرفاته اتجاه ذلك الشيء، أمّا الحافز على العمل فهو شيء خارجي يوجد في المجتمع، أو البيئة المحيطة بالشخص يجذب الفرد عليه باعتباره طريقة لإشباع حاجاته التي يشعر بها، فإن الفرد الذي يشعر بحاجته إلى النقود يدفعه ذلك الشعور إلى البحث عن عمل، بحيث يكون تفضيله لعمل عن آخر هو قدر زيادة الأجر، وعلى الإدارة بكافة مستوياتها أن تقوم بالتحفيز المعنوي، والمادي لأفراد مؤسساتها من أجل قيادتهم نحو تحقيق أهداف مُنظمة، وزيادة الإنتاج، إذ يحتاج الفرد إلى هذا التحفيز، فليس من يقوده إلى التطوير، والنجاح دوافعه الداخلية فقط.

7-6 مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية:

الهدف التعليمي

أن يتعرف المختبر على مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية.



٥-٧-١ المقدمة

أ. الهدف

تهدف مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية الواردة في هذه الوثيقة إلى أن يكون أداء منسوبي المؤسسة المالية في إطار منظومة من القيم والمبادئ الأخلاقية وبما يعزز الانضباط الوظيفي والنزاهة والشفافية والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي المؤسسة المالية أثناء تأديتهم لواجباتهم ومهامهم الوظيفية.

وإن ترسيخ هذه المبادئ السلوكية والأخلاقية من شأنه تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة المالية، وحماية سمعتها والتأكد من امثال موظفيها لمبادئ السلوك الحكيم، وتحقيق مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوك المهني لمنسوبيها ومكافأة المجتهد ومساءلة المقصر وتحسين صورة المؤسسة المالية بشكل عام.

لذا يجب أن تتحول هذه المبادئ إلى سلوك وممارسات يُطبقها منسوبي المؤسسة المالية، والتوعية المستمرة عبر جميع وسائل الاتصال الممكنة من قبل المؤسسة المالية، وأن تشكل أداة مرجعية ترسم القواعد الأساسية التي ترشدتهم إلى كيفية التعامل فيها بينهم عند أداء واجباتهم الوظيفية والصفات التي يجب أن يتحلوا بها.

ب. النطاق والاعتماد:

تسري هذه المبادئ على جميع منسوبي المؤسسة المالية، على أن يعتمد مجلس إدارة المؤسسة المالية سياسة السلوك وأخلاقيات العمل الخاصة بها بما يتوافق مع هذه المبادئ والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة الصادرة من الجهات المختصة.

وتحدد هذه المبادئ الحد الأدنى لقواعد السلوك، ويتحمل جميع المدبرون داخل المؤسسة المالية مسؤولية تمكين موظفيهم من الإطلاع على هذه المبادئ وإقرارهم عليها وإرفاقها بملف الموظف لدى الإدارة المختصة والتأكد من أنهم على دراية بها، كما أنهم مسؤولون عن تحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى تعليمات أكثر تفصيلاً أو إجراءات داخل إداراتهم للامتثال لهذه المبادئ وعلى المؤسسة المالية تزويد جميع منسوبيها بالتصور الكافي عن هذه المبادئ خلال فترة انضمامهم لديها.

٥-٧-٢ التعاريف

- **أخلاقيات العمل:** هي مجموعة من المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلّى بها الموظف في مهنته تجاه عمله وزملائه وتجاه المجتمع ككل.
- **المؤسسة المالية:** البنوك والمصارف وفروع البنوك الأجنبية وشركات التأمين وإعادة التأمين وشركات التأمين الأجنبية وشركات المهن الحرة وشركات التمويل وشركات تسجيل عقود الإيجار التمويلي وشركات المعلومات الائتمانية وشركات ومؤسسات الصرافة العاملة في المملكة التي تشرف عليها مؤسسة النقد العربي السعودي.
- **منسوبي المؤسسة المالية:** أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منها، والمسؤولين التنفيذيين، والموظفين (رسميين ومتعاقدين)، والاستشاريين، والموظفين الذين يعملون من خلال طرف ثالث.
- **أصحاب الصلة:** كل من له مصلحة من المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.
- **السلوك المهني:** القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية، وأن تكون الممارسات في حدود الصلاحيات المخولة، وتأييد العمل بشكل متجرد من الإهمال ودون مخالفة الأنظمة والتعليمات وألا يكون لغرض إلحاق الضرر بالمصلحة العامة، أو لتحقيق مصلحة شخصية.

- **المعلومات الداخلية:** أي معلومات أو بيانات أو أرقام أو إحصائيات سواء كانت شفوية أو خطية أو إلكترونية، حصل عليها أو أطلع عليها أي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو بحكم انتمائه للمؤسسة المالية وليست متاحة للآخرين.
- **المعلومات أو البيانات أو المستندات السرية:** أي معلومات أو مستندات غير متاحة للعامة والتي تخص العمل والترتيبات الإدارية والمالية أو الوضع المالي للمؤسسة المالية.
- **تعارض المصالح:** الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية أي من منسوبي المؤسسة المالية أثناء أداء مهامه الوظيفية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية مؤكدة أو محتملة تهمه أو تهم أحد معارفه، أو عندما يتأثر أدؤه لوظيفته باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.
- **المصلحة الشخصية:** الفائدة الشخصية التي يمكن أن تتحقق لأي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو مركزه الوظيفي والصلاحيات الممنوحة له.
- **الإفصاح:** إبلاغ الموظف للإدارة المختصة في المؤسسة المالية عن الحالات التي حددتها المؤسسة المالية بأنها تتطلب الإفصاح وفقاً لسياسة الإفصاح المعدة من قبل المؤسسة المالية.
- **المساءلة النظامية:** محاسبة الشخص عن الأفعال الصادرة عنه بالمخالفة للأنظمة والسياسات النافذة، وبما يؤدي إلى الإضرار بالآخرين أو بمصالح المنشأة التي يعمل بها.

٧-٣ مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل

أ- الالتزام بالسلوك المهني والآداب العامة

يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالتالي:

- التحلي بأعلى المعايير الأخلاقية من خلال الشفافية والنزاهة والأمانة والأخلاق الحميدة في جميع التعاملات بين بعضهم البعض ومع أصحاب المصلحة.
- الترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة والكرامة سواء كان ذلك داخل مقر العمل أو خارجه أو كان في غير أوقات العمل، والامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات تنتهك الآداب أو التقاليد والأعراف العامة، والابتعاد عن الخوض في الأمور السياسية أو المعتقدات الدينية أو المذهبية للآخرين أو التحريض ضدها، أو أي شكل من أشكال العنصرية.
- عدم إعاقه سير العمل أو الأضرار أو التحريض عليهما.
- أداء العمل بكل دقة وموضوعية وبما يحقق مصلحة العمل، والارتقاء بمهارات العمل من خلال التعلم والتدريب المستمر.
- المحافظة على سمعة المؤسسة المالية وذلك بعدم الإساءة إليها من خلال نشر معلومات أو تصريحات أو تعليقات خاصة بها من خلال استخدام وسائل الإعلام أو الاتصال المختلفة أو بأي وسيلة أو طريقة كانت.
- المحافظة على وقت العمل (الدوام الرسمي أو الإضافي أو المهمات الرسمية) لأداء وإنجاز مهام العمل.
- المحافظة على الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل، وعدم الإفصاح عن أي معلومة قد يترتب على إفشائها الإضرار بمصلحة المؤسسة المالية سواء كان ذلك خلال فترة العمل أو بعد تركه للعمل.
- الحرص على الإلمام بالأنظمة وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال.

- الالتزام بالزي الرسمي ولآداب العامة بما يتلائم مع أنظمة المملكة العربية السعودية وذلك خلال أوقات العمل الرسمية والدورات التدريبية وجميع المناسبات والمشاركات التي يمثل فيها الموظف المؤسسة المالية.
- يجب أخذ الموافقة المسبقة من المؤسسة المالية في حال نشر معلومات أو تصريحات أو تعليقات خاصة بها من خلال استخدام وسائل الإعلام أو الاتصال المختلفة أو بأي وسيلة أو طريقة كانت.
- الاستخدام الأمثل والمسموح للبنية التحتية لتقنية المعلومات والموارد التقنية المملوكة والتابعة للمؤسسة المالية بما لا يتعارض مع سير العمل.

أ- التفاعل مع أصحاب المصلحة:

لأصحاب المصلحة أهمية كبيرة في المؤسسة المالية، ويجب أن يعاملوا بما يحقق الشفافية والنزاهة والتعاون بأعلى معايير المهنية. وتحدد سياسة أصحاب المصلحة المعدة من قبل المؤسسة المالية المبادئ العامة والتوجيهية لعلاقاتهم من خلال:

١. الطموح: أن تكون المؤسسة المالية الشريك الأكثر ثقة، والأفضل تجربة لأصحاب المصلحة، يجعل الأعمال سهلة وسريعة.
٢. الارتباط: أن تكون مسؤولية المؤسسة المالية شريكاً بناءً لأصحاب المصلحة من خلال تقديم المشورة الواضحة والصادقة، وتقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.
٣. الاستجابة: أن تعطي المؤسسة المالية أهمية لشكاوى وملاحظات أصحاب المصلحة وإدارتها بشكل فوري وفعال ومنصف وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول بها وبما يحقق أعلى معايير المهنية.
٤. تعزيز مبدأ الثقة: أن توفر المؤسسة المالية معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة ومحدثة لأصحاب المصلحة في إطار الثقة المتبادلة في جميع خدماتها وعملياتها، وأداء خدمات أصحاب المصلحة في الوقت المناسب وبالكامل حيث يشكل عامل الوقت عنصراً مهماً في المنظومة المالية.

ج. مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري

١. مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمعاملات المشبوهة.

عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب من الأنشطة الإجرامية في المملكة العربية السعودية بناءً على نظام مكافحة غسل الأموال ونظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ولائحتيهما التنفيذية. كما شملت تلك الأنظمة واللوائح على تدابير وقائية يجب على المؤسسات المالية ومنسوبيها الالتزام بتنفيذها. وحيث أن الآثار المترتبة على تلك الجرائم المرتكبة لا تؤثر على المؤسسة المالية فقط إنما تمتد إلى التأثير على المجتمع والدولة، لذلك يجب أن يكون لدى المؤسسة المالية سياسات وإجراءات تتضمن تدابير مشددة للحد من مخاطر سوء الاستخدام لأغراض الجريمة المالية. ويتعين على منسوبي المؤسسة المالية مكافحة الجرائم المالية بما في ذلك غسل الأموال وتمويل الإرهاب والحذر من أي أنشطة غير عادية أو مشبوهة والإبلاغ عنها إلى الإدارة العامة للتحريات المالية وفقاً للمتطلبات النظامية. ويقع على منسوبي المؤسسة المالية مسؤولية تطبيق التعليمات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومنها الإبلاغ عن العمليات والأنشطة المشبوهة وعدم التنبيه أو التلميح للشخص المبلغ عنه أو أي شخص آخر عن أنه تم الإبلاغ عنه، وفي حالة ثبوت عدم صحة البلاغ فإنه لا يترتب على المبلغ عن هذه العمليات والأنشطة المشبوهة أي مسؤولية تجاه المبلغ عنه عند الإبلاغ بحسن نية.

ويتوجب على المؤسسة المالية عدم تكليف أي من منسوبيها بمهام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب إلا بعد إلحاقه في دورات متخصصة ومعتمدة تتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، إضافة إلى تقديم التوعية اللازمة لجميع منسوبيها بكل ما له صلة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وبكل الطرق الملائمة مثل الدورات التدريبية والنشرات وغيره.

واجبات ومسؤوليات منسوبي المؤسسة المالية لتحقيق ذلك:

- الالتزام بتطبيق نظام مكافحة غسل الأموال ونظام مكافحة الإرهاب وتمويله، وتعليمات مؤسسة النقد العربي السعودي في شأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- أداء الموظف واجبات وظيفته ومهامها متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية.
- عدم الدخول في أي أنشطة جنائية أو معاملات غسل أموال أو تمويل إرهاب.
- قيام الإدارة المعنية بالمؤسسة المالية بالتبليغ فوراً للإدارة المختصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المؤسسة المالية والتي تقوم بدورها بإبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية في رئاسة أمن الدولة عن جميع المعاملات المشبوهة التي أجراها أصحاب المصلحة أو منسوبي المؤسسة المالية.
- عدم التنبيه أو التلميح لأصحاب المصلحة أو المنسوبين أو غيرهم بأنه تم الاشتباه بأنشطتهم التي تكون تحت التحقيق من قبل المؤسسة المالية أو التي أبلغ أو سيبلغ عنها للجهات المختصة.

٣. مكافحة الرشوة والفساد:

تعد الرشوة من أعظم الجرائم وأكثرها تأثيراً على فساد المجتمعات، وعلى المؤسسة المالية أن تدين الفساد والرشوة بجميع أشكالها، ولا تسمح مطلقاً بالفساد والرشوة في أي تعامل أو تفاعل مع أصحاب المصلحة، كما تلتزم المؤسسة المالية بتنبيه وتثقيف منسوبيها بجرم وخطورة الرشوة والفساد وأضراره السلبية على مستوى المؤسسة المالية ومستوى المجتمع ككل.

واجبات ومسؤوليات منسوبي المؤسسة المالية لتحقيق ذلك:

- إبلاغ المدبرون أو الإدارات المختصة في المؤسسة المالية في حال الشك بوجود شبهة فساد أو رشوة.
- عدم قبول المحسوبة أو الوساطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته، والذي قد يؤثر سلباً على ثقة المتعاملين مع المؤسسة المالية.
- عدم اللجوء إلى أي شكل من أشكال الفساد الأخلاقي أو الإداري واستخدام وسائل مشبوهة أو غير مشروعة لإنجاز الأعمال.
- عدم إساءة استعمال السلطة الوظيفية واستغلال النفوذ وإبلاغ الإدارات المختصة في المؤسسة المالية عند وجود حالة إساءة أو استغلال.

د. الهدايا والضيافة:

في سياق العلاقات تُقدم الهدايا وكرم الضيافة، لذا يجب على جميع منسوبي المؤسسة المالية توخي الحذر وتطبيق الحكم السليم عند تقديم الهدايا وقبولها من أو إلى أصحاب المصلحة؛ لحماية نزاهة كل من الموظف والمؤسسة المالية وفق سياسة الهدايا والضيافة المعدة من قبل المؤسسة المالية.

وحرصاً على مبدأ المهنية والاحترافية، يتم تقييم ما إذا كانت الهدية أو الضيافة معقولة ومناسبة ومبررة مع الأخذ بعين الاعتبار قيمة وطبيعة وتوقيت الهدية/الضيافة والنوايا المفترضة. وعلى منسوبي المؤسسة المالية مراعاة ما يلي:

أ- عدم طلب أو قبول أي هدية أو دعوة أو خدمة أو أي شيء ذو قيمة مادية أو معنوية سواءً كانت له أو لأحد أقاربه من شخص، أو منظمة لها علاقة أو تسعى إلى أن يكون لها علاقة مع المؤسسة المالية، بحيث يمكن أن يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعية منسوبي المؤسسة المالية في تنفيذ مهامهم الوظيفية، أو من شأنها التأثير على قراراتهم أو قد تضطربهم إلى الالتزام بشيء ما لقاء قبول ذلك.

ب- يجب تطبيق المسائلة النظامية على كل من ثبتت عليه القيام أو المشاركة أو المساعدة في تجاوز الأنظمة المتعلقة بطلب أو قبول الهدايا والدعوات ويتساوى في ذلك منسوبي المؤسسة المالية الحاليين والسابقين.

ج- إذا كان رفض الهدية من شأنه أن يسبب إساءة للمؤسسة المالية، أو إذا كان ردها غير ممكن من الناحية العملية أو قدمت لمنسوبي المؤسسة المالية في الزيارات والمناسبات الرسمية أو عند استقبال ضيوف رسميين مما تقتضي القواعد المجملية وبروتوكولات الزيارات والمناسبات قبولها فيجوز قبول الهدية بشرط مراعاة ما يلي:

١. ألا تكون نقدية بأي حال من الأحوال، أو على هيئة قروض، أو أسهم أو مشتقات مالية.
٢. أن تكون الهدية وقيمتها مما هو متعارف على تقديمه وذلك بحسب المناسبة التي قدمت فيها وطبيعتها كالدروع على سبيل المثال لا الحصر.
٣. في حال كانت الهدية عبارة عن تخفيض أو تنازل عن رسوم، فيجب أن تتعلق بدعوة لحضور مؤتمر أو اجتماع يعزز المعرفة وينعكس إيجابياً على أعمال المؤسسة المالية ولا ينشأ عنه تضارب في المصالح.
٤. أن تكون الهدية المقدمة غير مرتبطة بمنصب متلقي الهدية في المؤسسة المالية أو قدمت نتيجة للعمل في المؤسسة المالية.

٥. ألا يكون لمقدم الهدية مصلحة خاصة أو عامة يرجو الحصول عليها من المؤسسة المالية أو أحد منسوبيها.
أ- يجوز للموظف قبول جائزة من الجهات الأخرى التي تتعامل معها المؤسسة المالية نتيجة لتحقيقه إنجازاً على ضوء ما يلي:

١. أن تكون الجائزة رصدت كجزء من برنامج معلن ومعترف به وبموجبه يتم منحها على أساس منتظم.
٢. أن يتم اختيار الفائزين وفقاً لمعايير معلنة.
٣. الحصول على موافقة المؤسسة المالية المسبقة على ذلك.

أ- على متلقي الهدية تقديم إفصاح مكتوب مباشرة لإدارة الالتزام بعد تلقي الهدية من خلال نموذج إفصاح في الحالات التالية:

١. إذا كانت الهدية لها قيمة ولها ثمن يمكن أن تباع به.
٢. إذا كانت الهدية قابلة للتلف وتتجاوز قيمتها (١٠٠٠) ريال.

يحظر على منسوبي المؤسسة المالية تقديم الهدايا والهبات والدعوات لمن تربطه علاقة عمل بصفة شخصية مع المؤسسة المالية إلا إذا قدمت من خلال الإدارة المختصة وفقاً للسياسة المعتمدة من المؤسسة المالية بهذا الشأن.

أ- يحظر قبول أو طلب الهدايا والهبات التي تنطوي على إمكانية إلحاق الضرر بسمعة المؤسسة المالية.

هـ. الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات:

يعد الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات أحد أهم أسس وعوامل نجاح المؤسسة المالية والمحافظة على سمعتها ومصداقيتها، وعلى أن يحرص منسوبيها على الاطلاع والتقيد والإلمام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات النافذة ذات العلاقة بالعمل والمهام المنوطة بهم وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال، وعدم إجراء أي تعامل باسم المؤسسة المالية يمكن أن يخالف الأنظمة واللوائح والتعليمات أو السياسات المتعلقة بالمؤسسة المالية.

و. التعامل مع تضارب المصالح:

لحماية المؤسسة المالية وأصحاب المصلحة، يتحمل جميع منسوبي المؤسسة المالية تحديد أي تضارب محتمل أو فعلي في المصالح يمكن أن يؤثر سلباً على المؤسسة المالية و/أو أصحاب المصلحة، وفي الحالات التي لا يمكن فيها منع حدوث تضارب في المصالح، يجب إدارتها بشكل مناسب، بحيث تدير المؤسسة المالية تضارب المصالح من خلال مجموعة من الضوابط والسياسات والإجراءات.

ز. الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات:

تعتبر المعلومات من الأصول المهمة لأعمال المؤسسة المالية، كما أن حفظها عامل مهم لنجاح المؤسسة المالية واستمرارها. وتعتبر جميع المعلومات المتعلقة بأصحاب المصلحة لدى المؤسسة المالية أو منسوبيها ملكاً للمؤسسة المالية. على المؤسسة المالية إعداد مجموعة من الضوابط والإجراءات الخاصة بإتلاف المستندات والأجهزة غير المستخدمة أو التالفة.

تقوم المؤسسة المالية بتصنيف المعلومات من حيث درجة السرية وفقاً للآتي:

ا. تصنيف معلومات المؤسسة المالية:

أ- معلومات عامة:

معلومات تقع ضمن النطاق العام ومتوفرة ومجاناً ومتاحة للعامة من خلال أحد قنوات المؤسسة المالية المصرح بها.

أ- معلومات داخلية:

المعلومات التي لا يُكشف عنها لأشخاص من خارج المؤسسة المالية.

أ- معلومات سرية:

جميع المعلومات غير العامة المتعلقة بالمؤسسة المالية أو بمنسوبيها أو أصحاب المصلحة، ويجب على منسوبي المؤسسة المالية المطلعين على هذه المعلومات حمايتها ويجوز فقط الإفصاح عنها لمنسوبي المؤسسة المالية الآخرين على أساس الحاجة، وقد ينتج عن الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات السرية عواقب قانونية تتمثل في دعاوى قضائية أو عقوبات نظامية أو إضرار للسمعة. ومن الأمثلة على المعلومات السرية: المعلومات الخاصة أو إستراتيجيات المؤسسة المالية أو المعلومات الحساسة من الناحية التنافسية أو الأسرار التجارية أو المواصفات أو قوائم أصحاب المصلحة أو بيانات البحوث ويجب منع غير المصرح لهم من الوصول لهذه المعلومات.

أ- معلومات سرية للغاية:

المعلومات التي أؤتمن بعض منسوبي المؤسسة المالية عليها والتي من شأنها أن تؤثر بشكل كبير على المؤسسة المالية أو منسوبيها أو أصحاب المصلحة إذا تم الإفصاح عنها دون تصريح، حيث ينبغي أن تتوفر المعلومات للموظفين بقدر ما تقتضيه حاجة عمل المؤسسة المالية المسموح بها فقط، وأن يلتزم منسوبي المؤسسة المالية بسياسة أمن المعلومات، خاصة تلك التي تتعلق بالتعامل مع أنواع المعلومات المختلفة، كما يمنع منعاً باتاً الاطلاع على المعلومات التي تكون في غاية السرية إلا للموظفين المرخصين بذلك.

ا. تصنيف السرية:

• سرية معلومات أصحاب المصلحة:

من واجبات ومسؤولية المؤسسة المالية حماية سرية معلومات أصحاب المصلحة ويؤتمن منسوبي المؤسسة المالية على المعلومات المهمة لأصحاب المصلحة وهذه المعلومات مهمة للحفاظ على قدرة المؤسسة المالية على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية، وتشمل تلك المعلومات دون حصر على معلومات عن البيانات الشخصية ومنتجات وخدمات وحسابات وأرصدة والتعاملات والمعلومات الخاصة التي تتعلق بعمليات اندماج أو استحواذ وأوضاع الأوراق المالية، بالإضافة للطلبات المعقدة أو الخطط لزيادة رأس المال، وتعتبر مسؤولية حفظ معلومات أصحاب المصلحة مسؤولية فردية وجماعية بين منسوبي المؤسسة المالية، وذلك وفقاً لأدق معايير أمن سرية المعلومات ويجب أن يتم التعامل مع معلومات أصحاب المصلحة بأقصى درجات السرية، وأن تستمر مسؤولية الالتزام بحفظ سرية المعلومات حتى بعد انتهاء عمل خدمة منسوبي المؤسسة المالية، ويمنع مشاركة معلومات أصحاب المصلحة مع أي شخص ليس لديه حق الوصول إليها من داخل أو خارج المؤسسة المالية.

• سرية معلومات الملكية:

خلال العمل في المؤسسة المالية قد يقدم منسوبي المؤسسة المالية أو يطوروا أو يطلعوا على معلومات وأفكار وابتكارات وأنظمة وملكيات فكرية وتقنيات وسياسات وإجراءات وعمليات وبرامج كمبيوتر ومعدات وعمليات تشغيلية ونتائج وتوقعات ربحية وخطط للأعمال وإستراتيجيات وبرامج ومعلومات موظفين وتقارير ودراسات وسجلات وبيانات وقوائم ومعلومات أصحاب المصلحة وأسرار تجارية وغيرها من المعلومات المتعلقة بالمؤسسة المالية أو أصحاب المصلحة أو أصحاب المصلحة المحتملين أو منتجاتها أو خدماتها أو أي أطراف أخرى تابعة للمؤسسة المالية التي لا تكون متوفرة للعامة وقد تكون هذه المعلومات أصلية أو نسخة عن الأصلية أو إلكترونية أو محفوظة أو مكتوبة أو أي نوع آخر.

وكشروط من شروط التوظيف الخدمة إقرار منسوبي المؤسسة المالية أو الموافقة على أن معلومات الملكية هي ملك للمؤسسة المالية وحدها والتخلي عن أي حقوق أو مصالح لهم منها. كما أنه من واجب منسوبي المؤسسة المالية الحفاظ على معلومات الملكية، ولا يجوز لمنسوبي المؤسسة المالية استخدام معلومات الملكية استخداماً غير مصرح به، وعلى منسوبي المؤسسة المالية عدم تسجيل أي اتصالات تتضمن معلومات الملكية من خلال استخدام أجهزة إلكترونية أو استخدام أجهزة تسجيل شخصية بما في ذلك كاميرات الهواتف النقالة والحفاظ عليها وعدم استخدامها أو إفشائها أو إفصاحها لأي طرف ثالث غير مصرح له خلال فترة عملهم وخدمتهم وبعد انتهاءها، وأن يتخذ منسوبي المؤسسة المالية الحذر من أن يتم نشر أو إتلاف معلومات الملكية، وفي حالة الاستقالة من العمل يجب أن يحذف/يعيد منسوبي المؤسسة المالية جميع معلومات الملكية التي في حيازتها بما في ذلك المعلومات التي يحتفظون بها في أجهزتهم وممتلكاتهم الشخصية مثل (الأجهزة الإلكترونية، كمبيوتر المنزل)

• سرية المعلومات الداخلية:

قد يؤتمن منسوبي المؤسسة المالية في بعض الأحيان على معلومات داخلية وتكون جوهرية، ويسمح بحيازة هذا النوع من المعلومات لكن لا يسمح بإساءة استخدامها.

إن تعريف "المعلومات الداخلية الجوهرية" واسع. فالمعلومات الداخلية تكون "جهرية" إذا كان هناك احتمال كبير أن يعتبرها الشخص الراشد معلومات مهمة لإنشاء استثمار/قرار تجاري أو إذا كان انتشار هذه المعلومات سيؤثر في سعر الأوراق المالية للشركة في السوق. وقد تعتبر المعلومات الداخلية جوهرية أيضًا إذا ارتبطت بالمستقبل أو بأحداث محتملة أو متوقعة، أو إذا كانت جوهرية فقط في حال دمجها مع معلومات متوفرة للعام.

وتعتبر جميع المعلومات "داخلية" إلا في حال تم الإفصاح عنها ومرت الوقت المناسب لاستيعابها. ومن الأمثلة على الإفصاح الكافي عن المعلومات: المعلومات التي رُفعت لأسواق الأوراق المالية وللجهات التنظيمية (مثل تداول وهيئة السوق المالية) بناءً على معلومات اكتسبها من المؤسسة المالية، إذ أن عمل كهذا يعتبر مخالف ويعاقب عليه القانون، إذا اعتقد أي من منسوبي المؤسسة المالية بأنه اطلع على معلومات داخلية فإنه لا يجوز له التداول بالأوراق المالية بناءً على تلك المعلومات إلا بعد استشارة إدارة الالتزام. وفي حال وجود تداول أو امتلاك أوراق مالية قبل الالتحاق بالمؤسسة المالية يجب إشعار الإدارة المختصة بذلك.

• تبادل معلومات سرية على أساس الحاجة:

يجب على منسوبي المؤسسة المالية عدم الإفصاح عن المعلومات السرية لمنسوبي آخرين أو للجهات الإشرافية والرقابية أو للمحامين الخارجيين وأو المستشارين، إلا بعد الحصول على الموافقات المطلوبة وعلى أن يكون الإفصاح وفق الحالات التالية:

- إذا كان للمتلقي حاجة مشروعة من تلك المعلومة وكان مرخص له الحصول عليها ومرتبط ذلك بمسؤوليات عمله/خدمته، وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك.
- أنه لن ينتج أي ضرر عن إفصاح هذه المعلومة.

وعلى منسوبي المؤسسة المالية عدم إعطاء أي معلومات عن المؤسسة المالية لجهات خارجية إلا إذا كان لديه الصلاحية للقيام بذلك، وقد يكون هناك استثناءات للإفصاح عن بعض المعلومات إذا كان الإفصاح عنها أمر طبيعي عند القيام بأعمال المؤسسة المالية، مثل الاستفسارات عن الملاءة المالية وأو إذا تم طلب المعلومات من قبل جهة إشرافية أو تنظيمية أو إذا كان الإفصاح من مصلحة المؤسسة المالية وأصحاب المصالح فيها. وفيما يلي أمثلة عن بعض الحالات التي تخضع للاستثناء، إلا أنه لن يتم تطبيق هذا الاستثناء إلا بعد الحصول على موافقة المسؤولين المعنيين في المؤسسة المالية.

١. الإعلانات الدورية العامة التي تفرضاها الجهات التنظيمية.

٢. إذا طلبت الجهات المختصة المعلومات لأغراض التحقيق.

ويجب إحالة الاستفسارات التنظيمية والإشرافية لإدارة الالتزام، ولا يحق لأي موظف الرد على أي استفسار تنظيمي/إشرافي أو تزويد هذه الجهات بأي معلومات مطلوبة إلا من خلال إدارة الالتزام أو إذا كان مصرحاً له القيام بذلك.

واجبات منسوبي المؤسسة المالية:

إن منسوبي المؤسسة المالية ملزمين بحماية المعلومات السرية، وبالإضافة إلى المتطلبات المفصلة الموجودة في سياسة أمن المعلومات المعدة من قبل المؤسسة المالية فإنه يجب على المنسويين كحد أدنى الالتزام بالآتي:

- الالتزام بسياسة أمن المعلومات وإجراءاتها، والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بالسرية.
- عدم الإطلاع على معلومات أصحاب المصلحة أو معلومات الملكية التي تعتبر "معلومات غير عامة" لأغراض لا صلة لها بعملهم، وفي حال اطلاعهم يجب أن يكون هذا الاطلاع ضمن صلاحياتهم، ولأسباب تخص العمل.
- عدم السعي خلف الحصول على معلومات سرية لا يتطلبها عملهم.
- عدم تزويد أي شخص غير مرخص له من داخل أو خارج المؤسسة المالية بمعلومات سرية، أو تسهيل وصوله إليها.
- أن يكون إعطاء الأشخاص المرخص لهم المعلومات وفق الحدود المطلوبة.
- حفظ معلومات أصحاب المصلحة ومعلومات الملكية أو غيرها من المعلومات السرية بطريقة تمكن الموظفين المرخص لهم فقط بالاطلاع عليها.
- عدم ترك أي معلومات سرية في أماكن يمكن الاطلاع عليها مثل المكاتب أو الأماكن المشتركة.
- استخدام المضاريف أو الخدمات البريدية أو البريد الإلكتروني المشار عليه بالسرية عند القيام بتبادل معلومات سرية داخل المؤسسة المالية.
- عدم أخذ أي نسخ لأي مستند أو نص لا علاقة له بعملهم قبل الحصول على موافقة المدير المباشر.
- عدم الدخول إلى الخزائن أو الغرف المحصنة أو غيرها من المناطق المحظورة إلا إذا كان مرخص لهم القيام بذلك، أو إذا كان ذلك مرتبط بمتطلبات العمل.
- إبقاء المستندات التي يتم العمل عليها في الوقت الحالي فقط فوق المكتب أما غيرها من المستندات فيجب إبقائها في الأدراج ويفضل إبقائها في أماكن مقفلة.
- القيام بإغلاق الأجهزة وقفل الأدراج عند مغادرة المكتب.
- إتلاف جميع المستندات التي لم يعد هنالك حاجة لإبقائها والتي تحتوي على معلومات حساسة أو سرية، أما ما يتعلق بالمعاملات والمستندات الأخرى فتوضع في ملف داخل خزانة مقفلة.
- عدم الإفصاح عن أي معلومات سرية حول المؤسسة المالية لأي شخص بما في ذلك منسوبي المؤسسة المالية غير المرخص لهم بمعرفة هذه المعلومات أو المنسويين الذين لا حاجة لهم في تلك المعلومات.
- اتخاذ الإجراءات الوقائية لتفادي الإعلان غير المصرح به عن المعلومات السرية.
- عدم مناقشة أمور حساسة أو معلومات سرية في أماكن عامة مثل المصاعد والممرات والمواصلات العامة.
- المحافظة على سرية معلومات المؤسسة المالية خلال فترة عملهم/خدمتهم وبعد انتهاء تلك الفترة وعدم مشاركة شخص آخر تلك المعلومات أو القيام بجمعها أو تسجيلها أو نشرها في أي وقت أو لأي سبب كان إلا بعد الحصول على موافقة كتابية من الإدارة المفوضة بذلك داخل المؤسسة المالية.
- عدم الدخول إلى مباني المؤسسة المالية في غير ساعات العمل إلا بعد الحصول على موافقة المدير المباشر وإدارة الأمن والسلامة.

- الفهم والإقرار بأن أي ملكيات فكرية وضعت لصالح المؤسسة المالية أو نشأت من خلال استخدام موارد المؤسسة المالية هي ملك للمؤسسة المالية وحدها.
 - المحافظة على سرية أرقام الغرف المحصنة ورموز الدخول على الأنظمة التقنية وجميع الأرقام السرية الأخرى.
 - الحيلولة دون الإعلان عن المعلومات السرية بقصد أو غير قصد.
 - الالتزام بأخذ الموافقة المسبقة من صاحب الصلاحية لنسخ أو حيازة أي مستند أو نص خارج مبنى المؤسسة المالية لإتمام العمل خارج مقر المؤسسة المالية.
- ويجب إبلاغ الجهة المختصة بأمن المعلومات في حال تلقى أحد منسوبي المؤسسة المالية معلومات سرية لا يحتاجها في حينه، علاوة على الواجبات المذكورة أعلاه فإن المنسوبيين مسؤولون عن الالتزامات الأمنية التالية:
١. الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية وغيرها من المتطلبات التعاقدية التي تطبق على مجال عملهم.
 ٢. الحفاظ على الهوية الوظيفية والأرقام السرية الخاصة بأنظمة المؤسسة المالية التقنية مع مراعاة تغييرها دورياً. ويعتبر منسوبي المؤسسة المالية مسؤولين عن أي عمل يتم إجراؤه تحت هوياتهم الوظيفية ويجب إتباع سياسات أمن المعلومات لمنع سوء استخدام الهوية الوظيفية.
 ٣. عدم العبث بالحماية الأمنية الخاصة بأنظمة المؤسسة المالية التقنية.
 ٤. القيام بالخطوات اللازمة لحماية معلومات المؤسسة المالية المخزنة في أجهزة الكمبيوتر.
 ٥. الالتزام بالإجراءات الأمنية الإضافية للحيلولة دون الكشف عن معلومات سرية غير قصد وذلك للمنسوبيين الذين يملكون أجهزة كمبيوتر محمولة أو الذين يستطيعون الوصول لأنظمة المؤسسة المالية عن بعد أو المرخص لهم باستخدام أي أجهزة محمولة أخرى لتأدية أعمال المؤسسة المالية.

ج. استخدام المعلومات الداخلية وتسريبها للتلاعب في السوق:

على منسوبي المؤسسة المالية عدم القيام بأي فعل أو لمشاركة أو تشجيع الآخرين في أي سلوك قد يحدث انطباع خاطئ عن أي استثمار أو سعر أو قيمة شيء ما من خلال استخدام المعلومات الداخلية أو تسريبها للحصول على منافع شخصية لحسابه الخاص أو لأطراف أخرى.

ط. الإبلاغ عن المخالفات الفعلية أو المحتملة:

على المؤسسة المالية أن توفر وسائل تواصل فعالة لاستقبال البلاغات عن المخالفات الفعلية أو المحتملة، ويجب على أي منسوبي المؤسسة المالية الإبلاغ عن الشكوك التي تراوده حول التعاملات التي تتم من قبل منسوبيين آخرين لديهم معلومات داخلية وسرية، وكذلك الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو محاولة الاحتيال وأي فقدان لمبالغ أو أوراق تجارية أو أي مخالفات محتملة للأنظمة واللوائح والتعليمات أو السياسات الخاصة بالمؤسسة المالية، بالإضافة إلى الإبلاغ عن أي تعاملات غير عادية يرى الموظف من وجهة نظره أنها لا تتوافق مع الوضع المالي لأصحاب المصلحة وذلك عبر خطوط الإبلاغ المختلفة التي توفرها المؤسسة المالية، ويتم التعامل مع المبلغ عن المخالفات بسرية تامة وتضمن المؤسسة المالية الحماية المناسبة للموظف المبلغ عن المخالفات بحسن نية، كما لا تتسامح المؤسسة المالية مع أي شكل من أشكال الأعمال الانتقامية ضد المبلغ عن المخالفات.

يجب على المؤسسة المالية محاسبة منسوبيها المتعاضين بشكل متعمد عن الإبلاغ عن أي أفعال أو تعاملات مخالفة للأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات ذات العلاقة.

ي. المكافآت والحوافز:

- للمؤسسة المالية أن تمنح منسوبها مزايا خارج نطاق نصوص عقد العمل الرسمي المبرم معهم لتحفيزهم لتحقيق أفضل النتائج. وفق سياسة المكافآت والحوافز المعدة من قبل المؤسسة المالية، على أن تراعي الآتي:
- ضمان إدارة مخاطر سليمة وفعالة من خلال هيكل إدارة فعالة لتحديد الهدف ومشاركتها مع الموظفين.
 - ضمان إدارة مخاطر فعالة للمكافآت والحوافز من خلال وضع سياسة تضمن عدم تركيز المكافآت والحوافز على فئة محدودة من الموظفين.
 - التوافق مع استراتيجية العمل الخاصة بالمؤسسة المالية والقيم والأولويات الرئيسية والأهداف طويلة المدى.

ه-٩-٤ عواقب عدم الالتزام بمبادئ السلوك وأخلاقيات العمل:

على المؤسسة المالية التحقق من تطبيق سياسة السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسة المالية، ورصد وضبط أي انتهاكات لها، وكذلك تطويرها وتحديثها بما يتوافق مع هذه المبادئ، وإيقاع العقوبات المترتبة على مخالفتها وفق الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، وحسب لأئحة تنظيم العمل والجزاءات الخاصة بكل مؤسسة مالية.

أسئلة نهاية الفصل:

أجب عن الأسئلة الآتية، وتحقق من صحة الإجابات بالعودة إلى الفقرة المناسبة:

١. كيف يتم تحديد الأهداف على المستوى الفردي ومستوى المنشأة؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-١-٤

٢. وضح ما جاء في نظرية وضع الهدف لإدوين لوك؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-١-٤

٣. وضح ما جاء في نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-١-٤

٤. صف باختصار يقوم الرئيس المباشر بتقويم الأداء الوظيفي للموظفين باستخدام سجل الأداء وبطاقة

الأداء المتوازن؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٣-٢

٥. كيف يتم تصنيف الأنشطة وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٤-١

٦. ما هي أهم معايير الأداء الفعالة؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٥-١

٧. اشرح باختصار أهم الاعتبارات الواجبة مراعاتها في وضع الأهداف؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٦-٢

٨. صف العلاقة بين الأهداف والدافعية؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٦-٤

٩. الالتزام بالسلوك المهني والآداب العامة يعتبر من مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل. فسر العبارة؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٧-٣

أسئلة نهاية الفصل:

أجب عن الأسئلة الآتية، وتحقق من صحة الإجابات بالعودة إلى الفقرة المناسبة:

١٠. ما هي أهم واجبات ومسؤوليات منسوبي المؤسسة المالية لتحقيق نظام عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٧-٣

١١. وضح الشروط التي وضعتها مؤسسة النقد العربي السعودي على منسوبي المؤسسات المالية لقبول الهدايا والضيافة؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٧-٣

١٢. اشرح باختصار أهم واجبات منسوبي المؤسسة المالية لحماية المعلومات السرية؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٧-٣

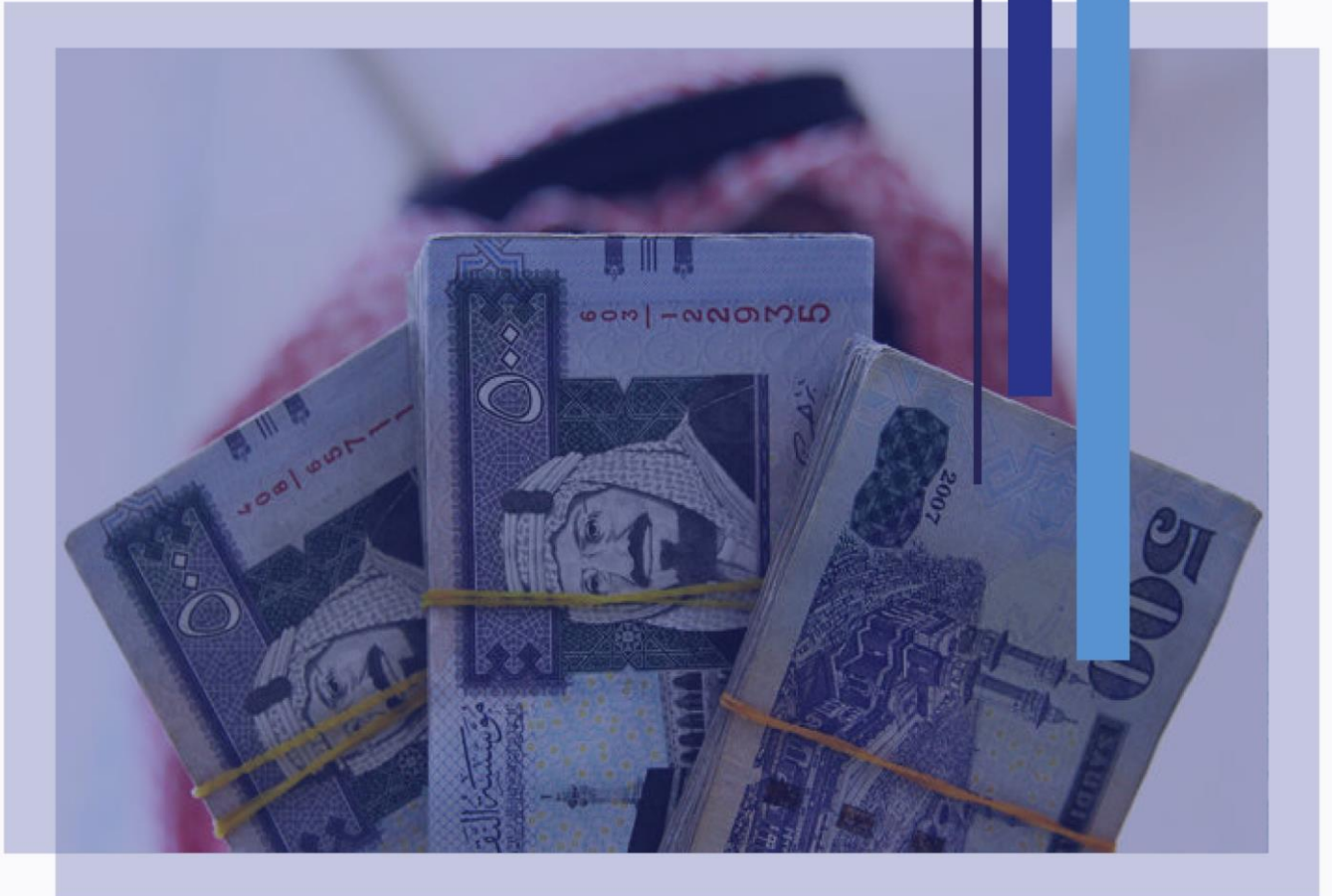
١٣. صف الوسائل التي يجب على المؤسسة المالية أن توفرها لاستقبال البلاغات عن المخالفات الفعلية أو المحتملة؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٧-٣

١٤. ما هي الاعتبارات التي يجب مراعاتها وفق سياسة المكافآت والحوافز المعدة من قبل المؤسسة المالية؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٧-٤

مسرد المصطلحات والاختصارات



البطاقات الإئتمانية:

هي بطاقة تُمكن حاملها محلياً ودولياً الحصول بشكل مُسبق على النقد أو السلع أو الخدمات من المؤسسات التجارية على أن يُسدد حامل البطاقة لاحقاً أو حسب الاتفاقية المبلغ المُستحق على البطاقة.

التمويل الإستهلاكي:

يُمنح هذا التمويل للأفراد بغرض اشباع احتياجات العملاء، وغالباً ما يكون هذا التمويل بضمان الراتب الذي يتقاضاه المستفيد أو بضمانات شخصية أو عينية أخرى حسب متطلبات مصدر البطاقة.

التمويل العقاري:

التمويل العقاري هو التمويل الممنوح للعميل لأغراض بناء أو شراء الوحدات السكنية والتجارية أو شراء الأراضي السكنية وتطويرها وغيرها من الأنشطة ذات الصلة.

الاجار التمويلي:

كل عقد يقوم المؤجر فيه بإيجار أصول ثابتة أو منقولة، أو منافع، أو خدمات، أو حقوق معنوية بصفته مالِكاً لها، أو لمنفعتها، أو قادراً على تملكها، أو قادراً على إقامتها، وذلك إذا كان حصول المؤجر عليها لأجل تأجيرها على الآخرين على سبيل الاحتراف يعد عقداً إيجارياً تمويلياً.

خاصية التصديق الرقمي:

تسعى خاصية التصديق الرقمي التي أطلقتها مؤسسة النقد العربي السعودي بتاريخ ١٢ / ٤ / ٢٠٢٠م إلى تقديم منظومة متكاملة لإدارة البنية التحتية للمفاتيح العامة، التي تقوم عليها جميع الأعمال الإلكترونية كالتجارة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية الحكومية، وتمكّن هذه المنظومة المتعاملين عن طريق شبكة الإنترنت بمختلف فئاتهم: "حكومة، مواطنون، أعمال"، من إجراء مختلف العمليات الإلكترونية بسرية وموثوقية.

بطاقة الحسم الشهري:

"بطاقة مشابهة لبطاقة الائتمان إلا أنها تُلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في كشف الحساب".

بطاقة الشركات:

"بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة لمستخدم أو موظف لدى شركة ذات كيان اعتباري.

بطاقة أعمال:

"بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري يتم إصدارها لأغراض شراء سلع أو خدمات بالنيابة عن شركة، حيث تتحمل الشركة مسؤولية كافة المبالغ المدبنة على بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري.

شركات البطاقات الدولية:

يقصد بها مشغلي أنظمة الدفع مثل فيزا، ماستركارد، أمريكان إكسبريس، يونيون باي وداينرز كلوب أو الجهات الأخرى المُشابهة.

السحب النقدي:

عملية سحب نقدي يُنفذها حامل بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري باستخدام البطاقة مثل السحب النقدي من خلال أجهزة نقاط البيع أو السحب النقدي من خلال المتاجر الكبيرة.

شركة معلومات إئتمانية:

شركة معلومات إئتمانية وطنية مرخصة تُقدم لأعضائها خدمات تتعلق بمعلومات الائتمان الاستهلاكي والتجاري في المملكة العربية السعودية.

التعثر:

عدم التزام حامل البطاقة بأحكام وشروط اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم مما ينتج عنه عدم سداد حامل البطاقة للقسط الشهري لمدة (٩٠) يوماً تقويمياً من تاريخ الاستحقاق.

الإحتيال:

إجراء تصرف متعمد للحصول على منفعة بصورة غير نظامية (مثل الحصول على نقد أو منتج أو خدمة).

فترة السماح:

التاريخ أو الفترة التي يمكن خلالها سداد مبلغ الائتمان المُقدم للشراء دون أن يترتب عليه عمولة أو رسوم ربحية بسبب احتساب عمولة دورية أو معدل ربح .

الإفصاح الأولي: المعلومات المطلوب تقديمها لحامل البطاقة من جهة الإصدار عند فتح حساب بطاقة ائتمان أو حسم شهري .

التمويل العقاري:

"منح الائتمان لتملك المستفيد للسكن".

عقد التمويل العقاري:

"عقد الدفع الاجل لتملك المستفيد للسكن".

حقوق عقود التمويل العقاري:

"التدفقات النقدية والرهن والضمانات وغيرها من الحقوق الناشئة عن عقود التمويل العقاري".

شركة التمويل العقاري:

"الشركة المساهمة المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري".

الممول العقاري:

"البنوك التجارية، وشركات التمويل العقاري المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري".

الدعم الإسكاني:

"معونة مالية أو إئتمانية تقدمها الدولة أو جمعيات الإسكان أو غيرها بغرض تيسير الإسكان".

شركة إعادة التمويل العقاري:

"الشركة المساهمة المرخص لها بمزاولة نشاط إعادة التمويل العقاري".

التقرير الائتماني للعميل:

التقرير الائتماني للعميل هو عبارة عن تقرير شامل ومتكامل يحتوي على تفاصيل تعاملات العميل الائتمانية كافة مع الجهات المانحة للائتمان، ويتضمن التقرير المنتجات المالية التي تم الحصول عليها مثل القروض والبطاقات الائتمانية، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بها كتاريخ الاستحقاق ومبلغ القسط وحالة السداد.

نسبة عبء المديونية :

تُعبّر نسبة عبء المديونية (DBR) عن نسبة تحمل العميل لسداد الأقساط الشهرية بناءً على راتبه أو مدخوله الشهري.

نموذج الائتمان (P5):

يتضمن النموذج ٥ معايير أساسية مرتبطة بالعميل وتبدأ بحرف "P" وهي نوع العملاء، القدرة على السداد، الغرض من الائتمان، الحماية والنظرة المستقبلية.

الممول:

البنوك وشركات التمويل الخاضعة لإشراف المؤسسة والمرخص لها بمزاولة نشاط أو أكثر من أنشطة التمويل

مبلغ التمويل:

الحد الأقصى أو إجمالي المبالغ المتاحة للعميل بموجب عقد التمويل.

كلفة الأجل:

قيمة الأجل المقررة على العميل بموجب عقد التمويل، ويمكن التعبير عنها بنسبة مئوية سنوية ثابتة أو متغيرة من مبلغ التمويل المقدم للعميل.

كلفة الأجل المتغيرة:

كلفة الأجل التي تحدد بناء على مؤشر أو معدل مرجعي، محدد بوضوح ومثبت في عقد التمويل وتتغير بتغير المؤشر.

إدارة الالتزام:

هي وظيفة مستقلة تحدد وتقوّم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في البنك، المتعلقة بتعرضه لعقوبات نظامية أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة البنك نتيجة لإخفاقه في الالتزام بالأنظمة والضوابط الرقابية أو معايير السلوك والممارسة المهنية السليمة.

المسؤول عن إدارة الالتزام في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

يجب على المسؤول عن إدارة الالتزام في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التأكد من التزام البنك بتطبيق قواعد مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومبادئ معايير اعرف عميلك (Know Your Customer; KYC) ومن أهمها قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها والإشراف الفني على الوحدة المنشأة في البنك لهذا الغرض .

المسؤول عن مكافحة غسل الأموال:

يتولى المسؤول عن مكافحة غسل الأموال في البنك مسؤولية تنسيق ورصد الالتزام اليومي بسياسة مكافحة غسل الأموال والقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها.

المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة:

وفقاً للمادة الثانية عشرة من نظام مكافحة غسل الأموال على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح إنشاء وحدة تدقيق ومراجعة مستقلة ومزودة بموارد كافية لاختبار الالتزام بالإجراءات.

والسياسات والضوابط وفقاً لمعيار معدل المخاطر.

الائتمان الاستثماري:

وهو الائتمان الذي يستهدفه العميل لتمويل العمليات التي يقوم بها لمدة طويلة، وهي تهدف للحصول على وسائل إنتاج ومعدات أو على عقارات مثل الأراضي والمباني الصناعية والتجارية والإدارية.

الالتئام التجاري:

يهدف العميل فيه إلى تمويل النشاط التجاري له بغرض المساعدة في شراء السلع بغرض الاتجار فيها.

الأهداف:

الأهداف هي النتائج التي يؤمل تحقيقها من البرنامج والخطة، وتعرف بأنها النتائج أو الأغراض التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها. وهذه النتائج يكون تصميمها وإقرارها مقدماً في مرحلة التخطيط، وتوضّح الأهداف ما يراود إحدائه من تغيير في مستوى أداء الأفراد، واتجاههم، وسلوكهم، وما يريد المؤسسة المالية تحقيقه خلال مدة معينة.

خطة التطوير الشخصية / الفردية (PDP):

تسعى هذه الخطة إلى التطوير أو التنمية الفردية التي تعرف بعملية توليد خطة بسيطة لتطوير مهارات أو معارف معينة بحيث تمكن الأفراد من تطبيقها بحرفية وأصالة في أماكن عملهم.

هرم ماسلو للحاجات الإنسانية: Maslow's hierarchy of needs

هرم ماسلو للحاجات الإنسانية يشير إلى أن الإنسان يشعر باحتياج إلى أشياء معينة، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوكه، فالحاجات غير المشبعة تسبب توتراً لدى الفرد، فيسعى إلى إشباعها.

نظرية وضع الهدف (إدوين لوك): Goal setting Theory (Edwin Locke)

يرى دعاة هذه النظرية وأشهرهم إدوين لوك "Edwin Locke" أن تحديد الأهداف والغايات للمنظمات والأفراد على حد سواء تحديداً واضحاً مفيد جداً لتحسين وتعزيز الأداء التنظيمي والشخصي، وإن الأفراد يبذلون جهداً أكبر عندما تكون لديهم أهداف تنظيمية. حيث أن الأفراد يحبون أن يكون أمامهم هدفاً محدداً من مستوى الأداء ليحققوه، وأن تحقيق الهدف هو غاية في حد ذاته. ويرى "لوك ولاثام" أنه لا بد أن يكون الهدف ذا نفع وفائدة للفرد، كما يجب أن يكون فيه قدرًا من التحدي بمعنى أن لا يكون سهلاً جداً وأن لا يكون صعباً جداً لكي يتحفز العاملون له. ولا بد أن يكون الهدف محدداً بشكل واضح، ويفضل أن يكون الهدف مرتبطاً بمدة زمنية معقولة.

سجل الأداء

يُسجّل فيه المدير أداء وكفاءة المرؤوسين بشكل مستمر خلال مدة القياس -سواء أكانت في صالحهم أم ضدهم- خلال العمل، ولا يعني التسجيل المستمر تسجيل كل حركة من الموظف في عمله، بل تسجيل الأحداث الهامة التي تؤثر في أدائه: حتى يُتيسر كل رئيس مهمته هذه على الوجه الأكمل. ويُنصح بأن يحتفظ في مكتبه بسجل تدوين ملاحظات (كراس) تحمل كل صفحة منه اسم أحد مرؤوسيه، وتكون مقسمة بحيث تفرغ فيها جميع البيانات.

بطاقة الاداء المتوازن:

بطاقة الاداء المتوازن تتعلق بتحديد قياس وتطوير أداء الافراد والفرق واستخدام أدائهم مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

التحفيز في العمل:

هو إثارة سلوك الفرد بهدف إشباع حاجات مُعينة، وهو تنمية الرغبة على بذل مستوى أعلى من الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة على أن تؤدي هذه الجهود إلى إشباع بعض الاحتياجات عند الفرد، وتتمثل الحوافز في نوعين، وهما: الحوافز المادية، والتي تتمثل بالطابع النقدي، أو الاقتصادي، وهي من أقدم أنواع الحوافز، وتتميز بسرعة التأثير والإنفاذ، والحوافز المعنوية، وهي الحوافز التي تُساعد الإنسان على إشباع حاجاته النفسية، والاجتماعية.

أخلاقيات العمل:

هي مجموعة من المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلّى بها الموظف في مهنته تجاه عمله وزملاءه وتجاه المجتمع ككل.

المؤسسة المالية:

البنوك والمصارف وفروع البنوك الأجنبية وشركات التأمين وإعادة التأمين وشركات التأمين الأجنبية وشركات المهن الحرة وشركات التمويل وشركات تسجيل عقود الإيجار التمويلي وشركات المعلومات الائتمانية وشركات ومؤسسات الصرافة العاملة في المملكة التي تشرف عليها مؤسسة النقد العربي السعودي.

منسوبي المؤسسة المالية:

أعضاء مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه، والمسؤولين التنفيذيين، والموظفين (رسميين ومتعاقدين)، والاستشاريين، والموظفين الذين يعملون من خلال طرف ثالث.

أصحاب الصلة:

كل من له مصلحة من المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.

السلوك المهني:

القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية، وأن تكون الممارسات في حدود الصلاحيات المخولة، وتأدية العمل بشكل متجرد من الإهمال ودون مخالفة الأنظمة والتعليمات وألا يكون لغرض إلحاق الضرر بالمصلحة العامة، أو لتحقيق مصلحة شخصية.

المعلومات الداخلية:

أي معلومات أو بيانات أو أرقام أو إحصائيات سواء كانت شفوية أو خطية أو إلكترونية، حصل عليها أو أطلع عليها أي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو بحكم انتمائه للمؤسسة المالية وليست متاحة للآخرين.

المعلومات أو البيانات أو المستندات السرية:

أي معلومات أو مستندات غير متاحة للعامة والتي تخص العمل والترتيبات الإدارية والمالية أو الوضع المالي للمؤسسة المالية.

تعارض المصالح:

الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية أي من منسوبي المؤسسة المالية أثناء أداء مهامه الوظيفية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية مؤكدة أو محتملة تهمه أو تهم أحد معارفه، أو عندما يتأثر أداءه لوظيفته باعتباريات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

المصلحة الشخصية:

الفائدة الشخصية التي يمكن أن تتحقق أي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو مركزه الوظيفي والصلاحيات الممنوحة له.

الإفصاح: إبلاغ الموظف للإدارة المختصة في المؤسسة المالية عن الحالات التي حددتها المؤسسة المالية بأنها تتطلب الإفصاح وفقاً لسياسة الإفصاح المعدة من قبل المؤسسة المالية.

المساءلة النظامية:

محاسبة الشخص عن الأفعال الصادرة عنه بالمخالفة للأنظمة والسياسات النافذة، وبما يؤدي إلى الإضرار بالآخرين أو بمصالح المنشأة التي يعمل بها.

الاختصارات

APR	معدل النسبة السنوي
AER	المعدل السنوي المكافئ
FATF	مجموعة العمل المالي
KYC	مبادئ معايير اعرف عميلك
P5	نموذج الائتمان
PDP	خطة التطوير الشخصية / الفردية
CBP	برنامج الموارد البشرية
(SMART)	الاهداف الذكية يعني
S	• أهداف محددة:
M	• قابل للقياس ويمكن تقييمه بشكل موضوعي:
A	• يمكن الوصول إليه وتحقيقه:
R	• واقعي ويساهم في التطور أو الارتقاء الوظيفي:
T	• ذو وقت محدد ومناسب:
HRM	ادارة الموارد البشرية
BSC	بطاقة الاداء المتوازن
OM	ادارة العمليات
SOP	اجراءات التشغيل

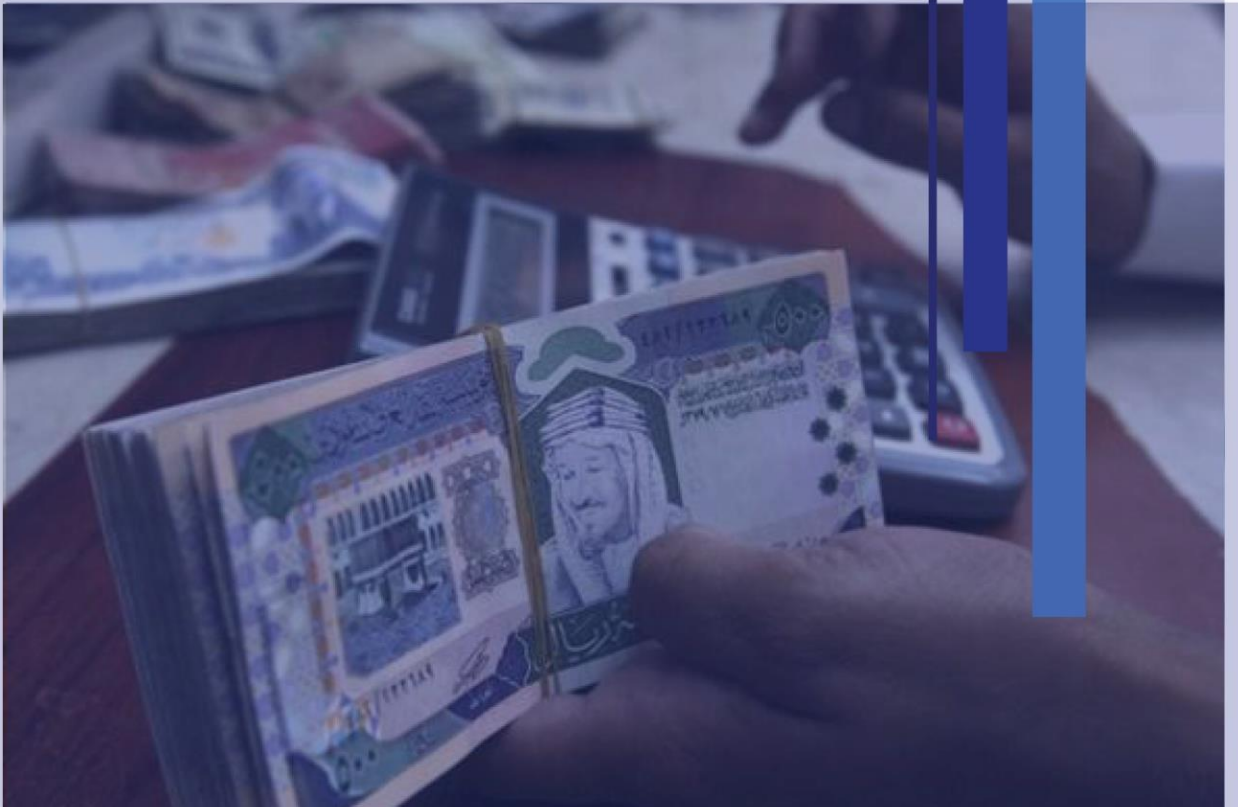
مُفردات ومُصطلحات مهمة

English	Arabic
Annual Percentage Rate	معدل النسبة السنوي
Annual Equal Rate	المعدل السنوي المكافئ
Customer Credit Report	التقرير الائتماني للعميل
Debt Burden Ratio	نسبة عبء المديونية
People	العملاء- الناس
Payment	القدرة على السداد- المدفوعات
Purpose	الغرض من الائتمان- الغرض
Protection	الحماية
Perspective	الافاق المستقبلية
Financial Action Task Force	مجموعة العمل المالي
Technical Compliance	الالتزام الفني
Know Your Customer	اعرف عميلك
Personal Development Plan	خطة التطوير الشخصية / الفردية
Human Resources Management	ادارة الموارد البشرية
Maslow's hierarchy of needs	هرم ماسلو للحاجات الإنسانية

مُفردات ومُصطلحات مهمة

Goal setting Theory (Edwin Locke):	نظرية وضع الهدف (إدوين لوك)
Balanced Score Card	بطاقة الأداء المتوازن
Timely	الارتباط ببعده الزمني
Operations Management	إدارة العمليات
Motivation	التحفيز في العمل
Standard Operating Procedures	إجراءات التشغيل القياسية

الأسئلة متعددة الاختيارات



الأسئلة متعددة الاختيارات:

وضعت الأسئلة لتعطي الطلاب لمحة عن نموذج أسئلة الاختبار. لكن يرجى أخذ العلم أن هذه ليست أسئلة الاختبار الفعلي المعتمد للمستشار الإئتماني:

يرجى اختيار الإجابة/الإجابات الصحيحة عن كل سؤال. ثم التأكد من الإجابات في نهاية هذا القسم.

١. يمنح هذا التمويل للأفراد بغرض اشباع احتياجات العملاء، وغالبا ما يكون هذا التمويل بضمان الراتب الذي يتقاضاه المستفيد:

أ. التمويل الاستهلاكي.

ب. التمويل العقاري.

ج. التسهيلات الائتمانية المباشرة.

د. الإيجار التمويلي.

٢. عبارة عن منظومة متكاملة لإدارة البنية التحتية للمفاتيح العامة، التي تقوم عليها جميع الأعمال الإلكترونية كالتجارة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية الحكومية:

أ. البطاقات الإئتمانية

ب. الخدمات التمويلية.

ج. خاصية التصديق الرقمي.

د. العمليات الإلكترونية

٣. هي بطاقة تمكن حاملها محلياً ودولياً الحصول بشكل مسبق على النقد أو السلع أو الخدمات من المؤسسات التجارية على أن يسدد حامل البطاقة لاحقاً المبلغ المستحق على البطاقة:

أ. بطاقة الحسم الشهري.

ب. بطاقة الشركات.

ج. بطاقة أعمال.

د. بطاقة الإئتمان.

٤. هي بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مصدره لمستخدم أو موظف لدى شركة ذات كيان اعتباري:

أ. بطاقة الحسم الشهري.

ب. بطاقة الشركات.

ج. بطاقة أعمال.

د. بطاقة الإئتمان.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٥. هي بطاقة تلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في الكشف:

أ. بطاقة الحسم الشهري.

ب. بطاقة الشركات.

ج. بطاقة أعمال.

د. بطاقة الإئتمان.

٦. هو عبارة عن إجراء تصرف متعمد للحصول على منفعة بصورة غير نظامية (مثل الحصول على نقد أو منتج أو خدمة):

أ. التعثر.

ب. الإحتيال.

ج. الإستخدام غير المفوض.

د. إسناد المهام.

٧. المعلومات المطلوب تقديمها لحامل البطاقة من جهة الإصدار عند فتح حساب بطاقة ائتمان أو حسم شهري:

أ. إسناد المهام.

ب. الإستخدام غير المفوض.

ج. الإفصاح الأولي.

د. الإفصاح العام.

٨. أي مما يلي يعتبر من الضوابط المحدثة لإصدار وتشغيل بطاقات الإئتمان والحسم الشهري:

أ. الإفصاح الأولي.

ب. الإفصاح العام.

ج. الشفافية والإفصاح.

د. قواعد ومعايير التعامل مع العميل.

هـ. التسوية المرضية.

٩. أي مما يلي يعتبر من المتطلبات العامة التي تلزم الجهة المصدرة لبطاقات الائتمان أو الحسم الشهري:

أ. تحرر باللغة العربية جميع اتفاقيات الائتمان.

ب. اتباع الجهة المصدرة لاستراتيجية فعالة لإدارة المخاطر.

ج. عدم الالتزام بالسياسات والتعليمات مع شركات الدفع الدولية.

د. عدم التزام حامل البطاقة بشروط وأحكام "اتفاقية حامل البطاقة"

هـ. يحق للجهة المصدرة إصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري دون الحصول على نموذج طلب موقع من حامل البطاقة..

الأسئلة متعددة الاختيارات:

١٠. ينبغي أن يكون الحد الأدنى لإجمالي الدخل السنوي (الراتب) لغير عملاء البنك، في حال طلب إصدار بطاقة الائتمان والحسم الشهري الجديدة مبلغ هو:

أ. ١٨٠٠٠ ريال.

ب. ٢٤٠٠٠ ريال.

ج. ٢٧٠٠٠ ريال.

د. ٣٠٠٠٠ ريال.

١١. يمكن لجهة إصدار البطاقات أن تصدر للعميل بطاقة ائتمان أو حسم شهري بديلة بمدة صلاحية جديدة في الحالات الآتية:

أ. إذا لم تصدر متطلبات أو ضوابط جديدة أو محدثة.

ب. إذا كان الحساب متعثر.

ج. إذا تم الإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها أو تلفها.

د. إذا لم تنتهي مدة صلاحية البطاقة الاصلية.

هـ. إذا تم إيقاف البطاقة بسبب الاشتباه في عملية احتيال أو عملية مشبوهة.

١٢. عند تحديد الحد الائتماني الأولي للبطاقة، ينبغي على جهة الإصدار مراعاة الآتي:

أ. الشروط غير العادلة

ب. الشروط العادلة

ج. إحالة الحقوق

د. معلومات سلوك الحساب.

١٣. ينبغي أن يتضمن بيان الإفصاح الاولي، كحد أدنى المعلومات التالية:

أ. حد الائتمان المبدئي، إذا كان معروفاً في وقت إعداد الإفصاح.

ب. الحد الأعلى للمبلغ المُستحق خلال كل فترة دفع وطريقة تحديده.

ج. معلومات سلوك الحساب.

د. طبيعة كافة الرسوم والعمولات.

هـ. نتائج تحليل عبء الدين.

١٤. يتعين على الجهة المصدرة للبطاقة إشعار حاملي البطاقات فوراً بأي تعديلات أو تغييرات متوقعة في

اتفاقية بطاقات الائتمان او بطاقات الحسم الشهري، مقدماً قبل (٣٠) يوماً على الأقل من التغيير. .

يكون وفقاً لمبدأ:

أ. حقوق والتزامات حامل البطاقة.

ب. الإفصاح عن الأتعاب والعمولات والرسوم.

ج. تسوية المنازعات المتعلقة بالبطاقات.

د. اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

١٥. ينبغي على الجهة المصدرة للبطاقة اشعار حامل البطاقة بمبالغ العمليات المستحقة عليه ومطالبته بالسداد خلال (٩٠) يوم من تاريخ تنفيذ العملية كحد أقصى، ولا يحق لها الخصم من حساب حامل البطاقة بعد هذه الفترة إلا بعد الحصول على موافقة حامل البطاقة المسبقة والموثقة. . يكون وفقاً لمبدأ:

أ. حقوق والتزامات حامل البطاقة.

ب. الإفصاح عن الأتعاب والعمولات والرسوم.

ج. تسوية المنازعات المتعلقة بالبطاقات.

د. اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري.

١٦. لا يحق للجهات المصدرة للبطاقات فرض رسوم سداد متأخر إلا بعد منح حامل البطاقة فترة سماح مدتها:

أ. (٧) يوم على الأقل لسداد المبالغ المُستحقة.

ب. (١٤) يوم على الأقل لسداد المبالغ المُستحقة.

ج. (٢١) يوم على الأقل لسداد المبالغ المُستحقة.

د. (٣٠) يوم على الأقل لسداد المبالغ المُستحقة.

١٧. . يحق للجهات المصدرة للبطاقات فرض رسوم بحيث لا تتجاوز رسوم السحب النقدي:

أ. ٧٥ ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (٣٠٠٠) ريال سعودي وأقل.

ب. ٣% من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (٣٠٠٠) ريال سعودي، ويحد أقصى (٣٠٠) ريال سعودي.

ج. ٧٥ ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (٥٠٠٠) ريال سعودي وأقل.

د. ٢% من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (٥٠٠٠) ريال سعودي، ويحد أقصى (٣٠٠) ريال سعودي.

١٨. يعتبر من ضوابط التمويل الاستهلاكي التي يجب على الممول الالتزام بها وفقاً لمبدأ الشفافية والإفصاح:

أ. التثقيف والتوعية المالية.

ب. سلوكيات وأخلاقيات العمل.

ج. حماية خصوصيات المعلومات.

د. تزويد العملاء بالوثائق الكاملة التي تغطي اتفاقيات القروض، وبرامج السداد، وخطابات إقرار المقترضين.

١٩. أهم المعلومات التي يجب أن تشملها إتفاقيات التمويل الاستهلاكي وإتفاقيات الضمان ذات الصلة هي:

أ. تقديم معلومات صحيحة وكاملة.

ب. إجراءات السداد المبكر وأحكامه، والرسوم

ج. تحديث المعلومات

د. الاطلاع على جميع الوثائق.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٢٠. هو مؤشر متعارف عليه دولياً للإفصاح عن التكلفة الفعلية للتمويل ويدخل في حسابه التكاليف والرسوم الإدارية كافة:

أ. معدل النسبة السنوية.

ب. معدل العائد.

ج. معدل العائد على الإستثمار.

د. معدل الإنفاق.

٢١. تعد اتفاقية التمويل الاستهلاكي أو اتفاقية الضمان غير عادلة إذا طبقت أي من الشروط الآتية:

أ. إتباع الإجراءات النظامية المتبعة للتعامل مع المقترضين.

ب. تغيير أية مصاريف تعاقدية، أو تعويضات، أو رسوم غير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح.

ج. إدخال شروط على إمكانية تغيير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح من شأنها الإجحاف بحق المستفيد.

د. الممارسات العملية لنقل الملكية.

هـ. توقيع المقترض أو الضامن على شيك يضمن تسديد المبلغ المستحق بكامله أو جزئياً.

٢٢. كل شخص توجه له خدمات التمويل العقاري هو:

أ. المستهلك.

ب. الممول العقاري.

ج. المستفيد.

د. المستأجر.

٢٣. وفقاً لنظام التمويل العقاري ولائحته التنفيذية، تختص مؤسسة النقد العربي السعودي بتنظيم قطاع التمويل العقاري، بما يأتي:

أ. اتخاذ الإجراءات اللازمة لتشجيع المنافسة العادلة والفعالة بين الممولين العقاريين.

ب. اتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على سلامة القطاع واستقراره وعدالة التعاملات فيه.

ج. دراسة السوق العقاري.

د. تحديد أسعار العقارات.

هـ. المنافسة العقارية.

٢٤. يجوز للمؤجر فسخ العقد ومطالبة المستأجر بإخلاء وإعادة الأصل المؤجر، وذلك مع مطالبة المستأجر بما يلي:

أ. ما يدفعه المؤجر لطرف ثالث بسبب العقد من نفقات غير قابلة للاسترداد.

ب. المبلغ المتبقي من مبلغ التمويل.

ج. الدفعات الإيجارية المستحقة وغير المدفوعة حتى تاريخ فسخ العقد.

د. قيمة استخدام الأصل المؤجر من وقت فسخ العقد وحتى وقت استعادة الأصل المؤجر.

هـ. رهن الأصل الممول.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٢٥. يجوز للمستأجر في أي وقت التقدم بطلب التملك المبكر خلال مدة لا تقل عن عشرة أيام قبل حلول تاريخ سداد دفعة الايجار، وفي هذه الحالة يحق للمؤجر مطالبة المستأجر بالمبالغ التالية:

- أ. ما يدفعه المؤجر لطرف ثالث بسبب العقد من نفقات غير قابلة للاسترداد.
- ب. المبلغ المتبقي من مبلغ التمويل.
- ج. الدفعات الإيجارية المستحقة وغير المدفوعة حتى تاريخ فسخ العقد.
- د. قيمة استخدام الأصل المؤجر من وقت فسخ العقد وحتى وقت استعادة الأصل المؤجر.
- هـ. رهن الأصل الممول.

٢٦. يلتزم الممول بفك الرهن عن الأصل الممول في حالة وفاء المستفيد بجميع التزاماته في العقد خلال مدة لا تتجاوز:

- أ. (٧) يوم عمل من تاريخ سداد القسط الأخير أو الدفعة الأخيرة.
- ب. (١٥) يوم عمل من تاريخ سداد القسط الأخير أو الدفعة الأخيرة.
- ج. (٢١) يوم عمل من تاريخ سداد القسط الأخير أو الدفعة الأخيرة.
- د. (٣٠) يوم عمل من تاريخ سداد القسط الأخير أو الدفعة الأخيرة.

٢٧. يعد المستأجر مخرلاً بالعقد في حالة امتناعه عن سداد ثلاث دفعات متتالية أو التأخر في سداد خمس دفعات متفرقة لمدة (٧) أيام عمل أو أكثر لكل دفعة من تاريخ استحقاقها لكل:

- أ. (٣) سنوات من مدة العقد
- ب. (٥) سنوات من مدة العقد.
- ج. (٧) سنوات من مدة العقد
- د. (٩) سنوات من مدة العقد.

٢٨. يدفع المستأجر دفعات الأجرة المتفق عليها في المواعيد المحددة في العقد حتى ولو لم ينتفع بالأصل المؤجر، إلا إذا كان عدم الانتفاع بسبب المؤجر، ومع ذلك فإنه:

- أ. يجوز اشتراط تقديم حلول دفعات أجرة مستقبلية، يدفعها المستأجر في حالة تأخره في السداد، بشرط ألا تتجاوز عدد الدفعات التي تأخر عن سدادها.
- ب. يجوز استخدام الأصل المؤجر من وقت فسخ العقد وحتى وقت استعادة الأصل المؤجر.
- ج. يجوز رهن الأصل الممول
- د. يجوز تعجيل جزء من الأجرة، وترد المبالغ المعجلة من الأجرة إن تعذر تسليم الأصل أو الانتفاع به بسبب لا يعود إلى المستأجر.
- هـ. يجوز دفع المبلغ المتبقي من مبلغ التمويل.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٢٩ يتحمل المستأجر قيمة العقار باستثناء ما يغطيه التأمين، إذا تسبب في:

- أ. الإلتفاف منه.
- ب. فسخ العقد.
- ج. التنازل عن العقد.
- د. هلاك العقار.

٣٠. تقع نفقات التأمين على العقار على عاتق:

- أ. المؤجر.
- ب. المستأجر.
- ج. شركة التأمين.
- د. المقاول.

٣١ أي مما يلي يعتبر من الأحكام والشروط الأساسية للمنتج أو الخدمة التمويلية:

- أ. إجراءات التسجيل.
- ب. تحليل شخصية العميل.
- ج. إجراءات إنهاء اتفاقية التمويل.
- د. تحليل قدرة العميل على السداد.
- هـ. إجراءات التعامل مع الشكوى.

٣٢. ينبغي على الجهة الممولة الإبلاغ عن أي تغيير في الأحكام والشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات

التمويلية خلال:

- أ. ٥ يوماً عملاً على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- ب. ٢٠ يوماً عملاً على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- ج. ٣٠ يوماً عملاً على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- د. ٤٥ يوماً عملاً على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

٣٣. ينبغي على شركة التمويل تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون

واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة. وذلك وفقاً لمبدأ:

- أ. المعاملة بعدل وإنصاف.
- ب. الإفصاح والشفافية.
- ج. التثقيف والتوعية المالية.
- د. سلوكيات وأخلاقيات العمل.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٣٤. ينبغي على شركة التمويل وضع برامج واليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبلين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم. وفقاً لمبدأ:

- أ. المعاملة بعدل وإنصاف.
- ب. الإفصاح والشفافية.
- ج. التثقيف والتوعية المالية.
- د. سلوكيات وأخلاقيات العمل.

٣٥. ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة. وفقاً لمبدأ:

- أ. المنافسة.
- ب. الإفصاح والشفافية.
- ج. التثقيف والتوعية المالية.
- د. سلوكيات وأخلاقيات العمل.

٣٦ على جهة التمويل إبلاغ العميل عن طريق وسائل الاتصال المضمونة بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال:

- أ. (٧) يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- ب. (١٥) يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- ج. (٢١) يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- د. (٣٠) يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

٣٧. أي مما يلي يعتبر من التزامات جهة التمويل قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل:

- أ. دراسة السمعة الائتمانية للمستفيد.
- ب. على جهة التمويل الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية.
- ج. دراسة المركز الائتماني للعميل.
- د. على جهة التمويل الحصول على طلب من العميل من وسيلة اتصال مضمونة، قبل منح تمويل جديد.
- هـ. دراسة أهلية المستفيد وصلاحيته الاقتراض.

٣٨ على جهة التمويل أن تمنح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال الإعلانات، وعدم إرسال مواد تسويقية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد الذين تقل أعمارهم عن:

- أ. (١٦) سنة.
- ب. (١٧) سنة.
- ج. (١٨) سنة.
- د. (٢٠) سنة.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٣٩. على جهة التمويل أن تزود العميل، بناء على طلبه، بكشف مفصل مجاناً يشمل جميع الرسوم وتكلفة الاجل وأي تكاليف إضافية، وذلك في حالة حدوث تعثر أو سداد مبكر للتمويل. وفقاً لمبدأ:

أ. التزامات جهة التمويل قبل إبرام اتفاقية التمويل.

ب. التزامات جهة التمويل بعد إبرام اتفاقية التمويل.

ج. التزامات جهة التمويل عند إبرام اتفاقية التمويل.

د. التزامات جهة التمويل قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل.

٤٠. أي مما يلي يعتبر من متطلبات الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية:

أ. يجب ان تكون المعلومات المفصّل عنها كميّة فقط.

ب. دراسة السوق والمنتج.

ج. يجب الإفصاح عن جميع أنواع المنتجات وفئات التعرّض والاجال ضمن نطاق هذه القواعد.

د. عدم التعرّض للمخاطر

هـ. تحديد نسبة التمويل.

٤١. هو عبارة عن تقرير شامل ومتكامل يحتوي على تفاصيل تعاملات العميل الائتمانية كافة مع الجهات

المانحة للائتمان:

أ. التقرير الائتماني للعميل.

ب. التقرير المالي.

ج. كشف الحساب.

د. كشف القروض.

٤٢. تهدف عملية تحديد نسبة عبء المديونية إلى:

أ. التنويع والتخصّص.

ب. الأهلية الائتمانية.

ج. مستوى السيولة المناسب

د. تنظيم عملية الاقتراض وإبقاء العبء المالي الخاص بسداد الأقساط الشهرية تحت السيطرة.

هـ. تجنب إضاعة الوقت والجهد في طلب تمويل قد يقابل في النهاية بالرفض.

٤٣. إذا كان الراتب الشهري للعميل مثلاً ٨,٠٠٠ ريال سعودي، وكانت قيمة جميع الأقساط الشهرية ٢,٠٠٠ ريال

سعودي، فتكون نسبة عبء المديونية:

أ. 15%.

ب. 20%.

ج. 25%.

د. 30%.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٤٤. يتمثل هذا المعيار مدى توفر الضمانات التي يقدمها المقترض إلى المنظمة أو المؤسسة المالية من حيث قيمتها السوقية وسيولة تسيلها ومخاطرها:

- أ. الغرض من الائتمان.
- ب. القدرة على السداد.
- ج. الافاق المستقبلية.
- د. الحماية.

٤٥. يقصد بها قدرة المؤسسة المالية على مواجهة التزاماته:

- أ. الأرباح.
- ب. السيولة.
- ج. الفوائد.
- د. المبيعات.

٤٦. يقصد بها عدم إمكانية التقدير المطلق لتلقي الأرباح المرجوة والمتوقعة من عملية توظيف الأموال:

- أ. مخاطر الإقراض.
- ب. مخاطر عدم السداد.
- ج. مخاطر التضخم.
- د. مخاطر السيولة.

٤٧. هي مخاطر مرتبطة بالقدرة الشرائية للقروض وفوائدها:

- أ. مخاطر الإقراض.
- ب. مخاطر عدم السداد.
- ج. مخاطر التضخم.
- د. مخاطر السيولة.

٤٨. هي مخاطر مرتبطة بالتغيرات التي يمكن أن تطرأ على أسعار الفائدة في المستقبل وهذا ما يؤثر في

تكلفة تمويل البنك:

- أ. مخاطر السيولة.
- ب. مخاطر عدم السداد.
- ج. مخاطر التضخم.
- د. مخاطر معدلات الفائدة.

٤٩. وهي مخاطر متعلقة بالمدين:

- أ. مخاطر السيولة.
- ب. مخاطر عدم السداد.
- ج. مخاطر التضخم.
- د. مخاطر سعر الصرف.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٥٠. هي الكلفة التي يتم تحدها بناء على مؤشر أو معدل مرجعي، محدد بوضوح ومثبت في عقد التمويل وتغير بتغير المؤشر:

- أ. كلفة الأجل المتغيرة.
- ب. كلفة الأجل الثابتة.
- ج. كلفة الأجل.
- د. مبلغ التمويل.

٥١. المبلغ المتبقي من إجمالي الدخل الشهري للعميل للإنفاق، أو للاستثمار، أو للدخار بعد حسم المصاريف الأساسية:

- أ. إجمالي الدخل الشهري.
- ب. إجمالي الراتب.
- ج. صافي الدخل الشهري المتاح.
- د. نسب التحمل.

٥٢. يكون الالتزام الائتماني الشهري للبطاقة الائتمانية مساويا للحد الأدنى للسداد من السقف الائتماني لكل بطاقة ائتمان مصدره للعميل. وفقاً لمبادئ:

- أ. المبادئ الكمية للتمويل المستؤل
- ب. المبادئ النوعية للتمويل المستؤل
- ج. المبادئ المالية للتمويل المستؤل
- د. المبادئ الائتمانية للتمويل المستؤل

٥٣. تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) ريال فأقل للقيود الآتية:

- أ. ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٧٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.
- ب. (ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.
- ج. (ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٠) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.
- د. (ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٥٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

٥٤ تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يتجاوز إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) وأقل من (٢٥,٠٠٠) ريال للقيود الآتية:

- أ. ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٧٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.
- ب. (ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.
- ج. (ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٠) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.
- د. (ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٥٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٥٥. تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (٢٥,٠٠٠) ريال فأكثر للقيود الآتية

- أ. ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٢٢.٢٢) % وللعلماء المتقاعدين (١٥) % من إجمالي الراتب.
- ب. ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٢٢.٢٢) % وللعلماء المتقاعدين (٢٠) % من إجمالي الراتب.
- ج. ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٣٣.٣٣) % وللعلماء المتقاعدين (٢٥) % من إجمالي الراتب.
- د. ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٤٤.٤٤) % وللعلماء المتقاعدين (٣٥) % من إجمالي الراتب.

٥٦. أي مما يلي يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بالعناية الواجبة تجاه العملاء:

- أ. استخدام حسابات مصرفية تابعة لأشخاص آخرين.
- ب. عدم العميل إخفاء بيانات ومعلومات مهمة مثل مقر إقامته الفعلية.
- ج. عدم تناسب عمليات العميل وتكرارها مع دخله والمعلومات المقدمة.
- د. انتماء المستفيد الحقيقي لمنطقة معروفة بالنشاط الإجرامي.
- هـ. وجود سجل إجرامي للمشتبه به.

٥٧. أي مما يلي يعتبر من مؤشرات تتعلق بطبيعة حركة الحساب:

- أ. التغيير المفاجئ في مستوى معيشة المشتبه به وأفراد عائلته دون مبرر واضح.
- ب. وجود سجل إجرامي للمشتبه به.
- ج. الصرف على فترات متقاربة أو سحبات نقد أجنبي خاصة إذا كانت قد نشأت بالخارج.
- د. إيداعات نقدية في عدد من الحسابات المفتوحة بهويات مزورة بفروع مختلفة للبنك نفسه.
- هـ. تجزئة المبالغ النقدية الكبيرة وإيداعها في شكل مبالغ أصغر.

٥٨. أي مما يلي يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بالنقل المادي للأموال عبر الحدود:

- أ. إجراءات العميل عمليات من بلد معروف بتجارة وترويج أو زراعة أو إنتاج المخدرات أو فيها اضطرابات سياسية.
- ب. تجزئة المبالغ النقدية الكبيرة وإيداعها في شكل مبالغ أصغر.
- ج. الصرف على فترات متقاربة أو سحبات نقد أجنبي خاصة إذا كانت قد نشأت بالخارج.
- د. الصرف على فترات متقاربة أو سحبات نقد أجنبي خاصة إذا كانت قد نشأت بالخارج.
- هـ. تحويلات كبيرة أو غير معتادة للأوراق المالية في صورة نقدية.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٥٩. أي مما يلي يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بالمعاملات المالية:

- امتلاك المشتبه به حسابات مصرفية متعددة دون مبرر واضح.
- شراء أوراق مالية لا تتناسب مع دخل العميل.
- كثرة استفسار المشتبه به أو من ينوب عنه عن تفاصيل مكافحة غسل الأموال.
- التغير المفاجئ في مستوى معيشة المشتبه به وأفراد عائلته دون مبرر واضح.
- تحويلات كبيرة أو غير معتادة للأوراق المالية في صورة نقدية.

٦٠. أي مما يلي يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بسلوك وتصرفات المشتبه به:

- التغير المفاجئ في مستوى معيشة المشتبه به وأفراد عائلته دون مبرر واضح.
- شراء عقارات، مجوهرات، مركبات أو أصول أخرى بقيمة عالية.
- امتلاك المشتبه به حسابات مصرفية متعددة دون مبرر واضح.
- ظهور علامات القلق والارتباك على المشتبه به أو من ينوب عنه أثناء تنفيذ العملية.
- تحويلات كبيرة أو غير معتادة للأوراق المالية في صورة نقدية.

٦١. هي وظيفة مستقلة تحدد وتقوم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في البنك:

- وظيفة المسؤول عن مكافحة غسل الأموال.
- وظيفة إدارة الالتزام.
- وظيفة المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة.
- وظيفة المسؤول عن الإدارة.

٦٢. أي مما يلي يعتبر من الإجراءات التي يجب إتباعها عند توافر مؤشرات ودلائل كافية لها علاقة بغسل الأموال أو بتمويل الإرهاب:

- إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية بتلك العملية فوراً.
- إبلاغ الشرطة.
- الإبلاغ عن امتلاك المشتبه به حسابات مصرفية متعددة دون مبرر واضح.
- الإبلاغ عن ظهور علامات القلق والارتباك على المشتبه به أو من ينوب عنه أثناء تنفيذ العملية.
- إعداد تقرير مفصل يتضمن جميع البيانات والمعلومات المتوافرة لديها عن تلك العمليات والأطراف ذات الصلة، وتزويد الإدارة العامة للتحريات المالية به.

٦٣. أي مما يلي يشتمل نموذج إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية كحد أدنى على المعلومات:

- كشوف الحسابات لمدة سنتين.
- أسماء الأشخاص المتهمين ومعلومات عن عناوينهم وأرقام هواتفهم.
- تحديد المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية ذات العلاقة.
- جميع البيانات والمعلومات الشخصية المتوافرة.
- كمية الأموال المراد حجزها.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٦٤. تقدم المؤسسات المالية الإدارة العامة للتحريات المالية فوراً على أن يتضمن الآتي:

- أ. صور من الوثائق المرفقة بمستندات فتح الحساب.
- ب. أسماء الأشخاص المتهمين ومعلومات عن عناوينهم وأرقام هواتفهم.
- ج. المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية ذات العلاقة.
- د. بيانات عن طبيعة العمليات المبلغ عنها.
- هـ. كمية الأموال المراد حجزها.

٦٥. أي مما يلي تشمل مذكرة الحجز التحفظي:

- أ. كشوف الحسابات لمدة سنتين.
- ب. تحديد الأموال والممتلكات والوسائط المراد حجزها.
- ج. تحديد المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية ذات العلاقة.
- د. جميع البيانات والمعلومات الشخصية المتوافرة.
- هـ. الشبهات والحديثات والأسباب المؤكدة المؤيدة للطلب.

٦٦. أي مما يلي يعتبر من أهم أهداف إدارة حماية العملاء:

- أ. التأكد من التزام القطاعات المالية كافة بالسياسات ضمن نطاق مهام حماية العملاء.
- ب. استقبال وبحث شكاوى عملاء مختلف القطاعات المالية.
- ج. إبرام العقود بين العملاء والمؤسسات المالية.
- د. جمع البيانات والمعلومات الشخصية المتوافرة عن العملاء.
- هـ. مراجعة الحسابات الشخصية للعملاء.

٦٧. يجب أن يحتوي عقد التمويل بين جهة التمويل والمستفيد على الأقل البيانات والمعلومات الآتية:

- أ. رقم الحساب الخاص والمبالغ المتوفرة في حساب العميل.
- ب. البيانات والمعلومات الشخصية المتوافرة عن العملاء.
- ج. الملاءة المالية والأخلاقية للعميل.
- د. الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية.
- هـ. إجراءات ممارسة حق إنهاء عقد التمويل.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٦٨. لا يجوز أن تتجاوز الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها جهة التمويل من المستفيد ما يعادل:

- أ. (١٪) من مبلغ التمويل أو (٣,٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.
- ب. (١٪) من مبلغ التمويل أو (٤,٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.
- ج. (١٪) من مبلغ التمويل أو (٥,٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.
- د. (١٪) من مبلغ التمويل أو (٦,٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.

٦٩. تحصل جهة التمويل على تعويض عن الآتي في حال قام المستفيد بتعجيل سداد باقي مبلغ التمويل:
أ.. تكلفة إعادة الاستثمار،

ب. الفوائد.

ج. العمولات.

د. الضمانات.

٧٠. من أهم الأدوار التي يقوم فيها مسؤول البنك والمؤسسة المالية زيادة الوعي المالي لعملائه:

أ. عدم مشاركة الآخرين والتفاعل مع غيرهم.

ب. الاهتمام بدراسة اتجاهات واحتياجات مختلف العملاء التي يتعامل معها البنك.

ج. عدم الأخذ في الاعتبار المعايير الاجتماعية والسياسية والقانونية للمجتمع التي تنتمي إليه.

د. معرفة قوانين وانظمة المؤسسات المالية.

هـ. البحث عن أفضل الطرق الفعالة من حيث التكاليف لتلبية هذه الرغبات حتى يتحقق لها الربح.

٧١. هو الائتمان الذي يستهدفه العميل لتمويل العمليات التي يقوم بها لمدة طويلة:

أ.. التمويل العقاري.

ب. الائتمان الاستهلاكي.

ج. الائتمان التجاري.

د. الائتمان الاستثماري.

٧٢. يهدف العميل من هذا الائتمان المساعدة في شراء السلع بغرض الاتجار فيها:

أ.. التمويل العقاري.

ب. الائتمان الاستهلاكي.

ج. الائتمان التجاري.

د. الائتمان الاستثماري.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٧٣. وفقاً لإجراءات التحصيل من حسابات العملاء يحظر على البنوك والمصارف القيام بالآتي:

- استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي.
- الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء.
- يحق الخصم من مستحقات نهاية الخدمة للعملاء المواطنين .
- اللجوء إلى القضاء.
- تقويع العملاء على وثائق إضافية.

٧٤. تلتزم البنوك والمصارف -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (اختيارياً) مع إمكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال مدة لا تتجاوز:

- ٥١ يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة.
- ٣٠ يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة.
- ٤٥ يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة.
- ٦٠ يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة.

٧٥. يحق لجهة التمويل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية على العميل المتعثر عن السداد مع الجهات القضائية المختصة مع ضرورة إخطار العملاء بذلك عند تخلف العميل عن السداد لأكثر من:

- أ. ثلاثة أشهر متتالية أو خمسة أشهر متفرقة طوال مدة التمويل.
- ب. ثلاثة أشهر متتالية أو ستة أشهر متفرقة طوال مدة التمويل.
- ج. أربعة أشهر متتالية أو خمسة أشهر متفرقة طوال مدة التمويل.
- د. أربعة أشهر متتالية أو ستة أشهر متفرقة طوال مدة التمويل.

٧٦. تسعى هذه الخطة إلى توليد خطة بسيطة لتطوير مهارات أو معارف معينة بحيث تمكن الأفراد من تطبيقها بحرفية و أصالة في أماكن عملهم:

- الخطة الاستراتيجية.
- برنامج الموارد البشرية.
- الخطة المالية.
- خطة التطوير الشخصية/الفردية.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٧٧. يجب أن تعالج خطة التنمية الشخصية (PDP) قضايا رئيسية هي:

- أ. ما الذي يحاول الموظف تحقيقه.
- ب. ما إذا كانت ليس لها علاقة بمجال عمل الموظف.
- ج. ما إذا كانت رحلة ترفيه مدفوعة القيمة.
- د. ما إذا كانت تخدم النمو المهني الإحترافي للموظف.
- هـ. ما إذا كانت تحدد إجراءات وخطوات معينة (SMART).

٧٨. ينبغي لأي خطة التطوير الشخصية أن تحدد إجراءات وخطوات معينة (SMART) ومنها:

- أ. أهداف محددة.
- ب. قابل للقياس ويمكن تقييمه بشكل موضوعي.
- ج. ذو وقت محدد ومناسب.
- د. ذو تكلفة عالية.
- هـ. ليس لها وقت محدد.

٧٩. يجب أن تحدد المؤسسة المالية معايير جديدة مبتكرة في تقديم منتجاته وخدماته بصورة أفضل دائماً؛ لتحقيق مردود إيجابي لدى العملاء. وذلك تحقيقاً لهدف:

- أ. الإنتاجية.
- ب. الإبداع والتجديد.
- ج. الربحية.
- د. المسؤولية العامة.

٨٠. يجب أن تضع المؤسسة المالية الأهداف التي تمكنه من قياس كفاءة استخدام موارده المتاحة. وذلك تحقيقاً لهدف:

- أ. الإنتاجية.
- ب. الإبداع والتجديد.
- ج. الربحية.
- د. المسؤولية العامة.

٨١. أي مما يلي يعد من الركائز الرئيسية التي يسعى إلى تحقيقها برنامج تطوير القطاع المالي التي أطلقها مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية لتحقيق مستهدفات (رؤية المملكة ٢٠٣٠):

- أ. زيادة الناتج المحلي الاجمالي.
- ب. النمو الاقتصادي.
- ج. تطوير سوق مالية متقدمة.
- د. تعزيز التخطيط المالي وتمكينه.
- هـ. الحد من التضخم.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٨٢. أي مما يلي يعتبر من مصادر تقويم الأداء الوظيفي للموظف:

- أ. زيادة الوعي لدى الموظف.
- ب. الخبرات العملية للموظف.
- ج. تطوير الذات.
- د. تقرير الإنجاز الشهري للموظف.

٨٣. وضع الأهداف المطلوب تحقيقها، ورسم سياسة تنفيذها في ضوء الإمكانيات المتاحة وفق برنامج زمني. يندرج ذلك تحت عنصر:

- أ. القدرة على تطوير أساليب العمل.
- ب. معرفة نظم وإجراءات العمل.
- ج. المهارة في التخطيط.
- د. المهارة في الإشراف.

٨٤. المقصود بها معرفة مدى القدرة على متابعة جهود المرؤوسين، وتوجيههم؛ للتحقق من حسن الأداء، والانضباط، والتحقق من أن الإنجاز يسير وفق الخطط والأهداف المحددة. يندرج ذلك تحت عنصر:

- أ. القدرة على تطوير أساليب العمل.
- ب. معرفة نظم وإجراءات العمل.
- ج. المهارة في التخطيط.
- د. المهارة في الإشراف.

٨٥. تعد نظاما إداريا وخطة استراتيجية لتقييم أنشطة وأداء المنشأة وفق رؤيتها واستراتيجيتها:

- أ. سجل الأداء.
- ب. بطاقة الأداء المتوازن.
- ج. قياس الأداء.
- د. خطة الأداء.

٨٦. إذا كان لهدف ما قيمة أكبر من الأهداف الأخرى، فعلى الموظف أن يدرك أن تحقيق ذلك الهدف يؤكد نجاحه في عمله.

مع مراعاة ما يلي:

- أ. ألا يقل وزن الهدف الواحد عن ١٠% ولا يزيد على ٤٠%.
- ب. ألا يقل وزن الهدف الواحد عن ٢٠% ولا يزيد على ٤٠%.
- ج. أن يكون مجموع نسب أوزان الأهداف ٨٠%.
- د. أن يكون مجموع نسب أوزان الأهداف ٦٠%.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٨٧. أي مما يلي يعتبر من معايير الأداء الفعال:

- أ. الغير قابلة للتحدي.
- ب. الغير مرتبطة بوقت.
- ج. التي يمكن قياسها.
- د. المتفق عليها من الرئيس المباشر فقط.

٨٨. أي مما يلي يعد من أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها في وضع الأهداف:

- أ. التي تناسب العملاء.
- ب. المرتبطة بالإدارة العليا.
- ج. المتفق عليها من الرئيس المباشر فقط.
- د. الموضوعية والواقعية.

٨٩. تمثل تلك الأهداف التي لا تحتاج إلى بيان سبب وجودها، بل يكفي بذكرها للدلالة عليها؛ مثل هدف تحقيق الانتشار الأفقي والرأسي:

- أ. الأهداف الفرعية.
- ب. الأهداف الرئيسية.
- ج. الأهداف المعلنة.
- د. الأهداف الواقعية.

٩٠. تمثل الأهداف التشغيلية والعملية اللازمة لإدارة العمليات (Operations Management – OM) داخل المؤسسة المالية:

- أ. الأهداف الفرعية.
- ب. الأهداف الرئيسية.
- ج. الأهداف المعلنة.
- د. الأهداف الواقعية.

٩١. على الإدارة بكافة مستوياتها أن تقوم (.....) لأفراد مؤسساتها من أجل قيادتهم نحو تحقيق أهداف منظمة، وزيادة الإنتاج وليس الاكتفاء بالدوافع الداخلية.

- أ. بالتحفيز المعنوي، والمادي.
- ب. بالعقاب والمسائلة.
- ج. بعدم المبالاة.
- د. بدفع رواتب إضافية اجبارية.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٩٢. القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية. هذا وفقاً لقواعد:

أ. إجراءات العمل.

ب. المصلحة الشخصية.

ج. السلوك المهني

د. المساءلة النظامية.

٩٣. يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالتالي:

أ. التحلي بأعلى المعايير الأخلاقية.

ب. المصالح الشخصية.

ج. السلوك المهني

د. المحافظة على سمعة المؤسسة المالية.

هـ. المساءلة النظامية

٩٤. أن تكون مسؤولية المؤسسة المالية شريكاً بناءً لأصحاب المصلحة من خلال تقديم المشورة الواضحة والصادقة، وتقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة. وذلك وفقاً لمبدأ:

أ. الارتباط.

ب. الاستجابة.

ج. تعزيز مبدأ الثقة.

د. الطموح.

٩٥. أي مما يلي يعتبر من واجبات ومسؤوليات منسوبي المؤسسة المالية وفقاً لنظام مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري:

أ. تقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.

ب. عدم الدخول في أي أنشطة جنائية أو معاملات غسل أموال أو تمويل إرهاب.

ج. تقديم المؤسسة المالية معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة ومحدثة لأصحاب المصلحة.

د. تعطي المؤسسة المالية أهمية لشكاوى وملاحظات أصحاب المصلحة وإدارتها.

٩٦. أي مما يلي يعتبر من واجبات ومسؤوليات منسوبي المؤسسة المالية وفقاً لنظام مكافحة الرشوة والفساد:

أ. تقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.

ب. عدم الدخول في أي أنشطة جنائية أو معاملات فساد.

ج. عدم قبول المحسوبية أو الوساطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته.

د. عدم إساءة استعمال السلطة الوظيفية واستغلال النفوذ.

هـ. أداء الموظف واجبات وظيفته ومهامها متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية.

الأسئلة متعددة الاختيارات:

٩٧. يجوز قبول الهدية بشرط مراعاة ما يلي:

- أ. أن تكون الهدية المقدمة مرتبطة بمنصب متلقي الهدية في المؤسسة المالية.
- ب. أن تكون الهدية قيمة مما هو متعارف على تقديمه.
- ج. أن تكون لمقدم الهدية مصلحة خاصة أو عامة.
- د. ألا تكون نقدية بأي حال من الأحوال، أو على هيئة قروض، أو أسهم أو مشتقات مالية.

٩٨. إن من واجبات منسوبي المؤسسة المالية حماية المعلومات السرية، والالتزام بما يلي:

- أ. تقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.
- ب. الالتزام بسياسة أمن المعلومات وإجراءاتها، والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بالسرية.
- ج. عدم إلقاء المستندات التي يتم العمل عليها في الوقت الحالي فوق المكتب.
- د. السعي خلف الحصول على معلومات سرية لا يتطلبها عملهم.
- هـ. عدم الدخول إلى مباني المؤسسة المالية في غير ساعات العمل إلا بعد الحصول على موافقة المدير المباشر وإدارة الأمن والسلامة.

٩٩. أي من الواجبات التالية تعتبر من مسؤولية المنسوبين عن الالتزامات الأمنية:

- أ. عدم التدخل في أنظمة حماية معلومات المؤسسة المالية المخزنة في أجهزة الكمبيوتر.
- ب. تقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.
- ج. الحفاظ على الهوية الوظيفية والأرقام السرية الخاصة بأنظمة المؤسسة المالية التقنية.
- د. عدم التدخل بالأرقام السرية الخاصة بأنظمة المؤسسة المالية التقنية.

١٠٠. على المؤسسة المالية وفق سياسة المكافآت والحوافز المعدة مراعاة ما يلي:

- أ. عدم تركز المكافآت والحوافز على فئة محدودة من الموظفين.
- ب. إعطاء المكافآت والحوافز لجميع المنسوبين وبشكل دوري.
- ج. منح المكافآت والحوافز بناءً على سلوك المنسوبين.
- د. المكافآت والحوافز بناءً على إنضباط المنسوبين.

إجابات الأسئلة :

١. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ١-١-١
يمنح التمويل الاستهلاكي للأفراد بغرض اشباع احتياجات العملاء، وغالباً ما يكون هذا التمويل بضمان الراتب الذي يتقاضاه المستفيد.
٢. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-١-١
خاصية التصديق الرقمي عبارة عن منظومة متكاملة لإدارة البنية التحتية للمفاتيح العامة، التي تقوم عليها جميع الأعمال الإلكترونية كالتجارة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية الحكومية.
٣. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-١
بطاقة الإئتمان هي بطاقة تُمكن حاملها محلياً ودولياً الحصول بشكل مُسبق على النقد أو السلع أو الخدمات من المؤسسات التجارية على أن يُسدد حامل البطاقة لاحقاً المبلغ المُستحق على البطاقة
٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-١
بطاقة الشركات وهي بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة لمستخدم أو موظف لدى شركة ذات كيان اعتباري.
٥. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-١
بطاقة الحسم الشهري وهي بطاقة تُلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المُستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في الكشف.
٦. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-١
الإحتيال وهو عبارة عن إجراء تصرف متعمد للحصول على منفعة بصورة غير نظامية (مثل الحصول على نقد أو منتج أو خدمة):
٧. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-١
الإفصاح الأولي عبارة عن المعلومات المطلوب تقديمها لحامل البطاقة من جهة الإصدار عند فتح حساب بطاقة ائتمان أو حسم شهري
٨. الإجابة: ج د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٢
يعتبر من الضوابط المحدثة لإصدار وتشغيل بطاقات الإئتمان والحسم الشهري:
ج. الشفافية والإفصاح.
د. قواعد ومعايير التعامل مع العميل.

إجابات الأسئلة :

٩. الإجابة: أ ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٣
- يعتبر من المتطلبات العامة التي تلزم الجهة المصدرة لبطاقات الائتمان أو الحسم الشهري:
أ. تحرر باللغة العربية جميع اتفاقيات الائتمان.
ب. اتباع الجهة المصدرة لاستراتيجية فعالة لإدارة المخاطر.
١٠. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٣
- ٣٠٠٠ ريال يعتبر الحد الأدنى لإجمالي الدخل السنوي (الراتب) لغير عملاء البنك، في حال طلب اصدار بطاقة الائتمان والحسم الشهري الجديدة.
١١. الإجابة: ج ه المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٣
- يمكن لجهة إصدار البطاقات أن تصدر للعميل بطاقة ائتمان أو حسم شهري بديلة بمدّة صلاحية جديدة في الحالات الآتية:
ج. إذا تم الإبلاغ عن فقدان البطاقة أو سرقتها أو تلفها.
هـ. إذا تم إيقاف البطاقة بسبب الاشتباه في عملية احتيال أو عملية مشبوهة.
١٢. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٤
- عند تحديد الحد الائتماني الأولي للبطاقة، ينبغي على جهة الإصدار مراعاة معلومات سلوك الحساب.
١٣. الإجابة: أ د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٥
- ينبغي أن يتضمن بيان الإفصاح الأولي، كحد أدنى المعلومات التالية:
أ. حد الائتمان المبدئي، إذا كان معروفاً في وقت إعداد الإفصاح.
د. طبيعة كافة الرسوم والعمولات.
١٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٥
- وفقاً لمبدأ الإفصاح عن الأتعاب والرسوم فإنه يتعين على الجهة المُصدرة للبطاقة إشعار حاملي البطاقات فوراً بأي تعديلات أو تغييرات متوقعة في اتفاقية بطاقات الائتمان أو بطاقات الحسم الشهري، مُقدماً قبل (٣٠) يوماً على الأقل من التغيير.
١٥. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٦
- وفقاً لمبدأ حقوق والتزامات حامل البطاقة فإنه ينبغي على الجهة المُصدرة للبطاقة إشعار حامل البطاقة بمبالغ العمليات المُستحقة عليه ومطالبته بالسداد خلال (٩٠) يوم من تاريخ تنفيذ العملية كحد أقصى، ولا يحق لها الخصم من حساب حامل البطاقة بعد هذه الفترة إلا بعد الحصول على موافقة حامل البطاقة المُسبقة والموثقة.
١٦. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٦
- يحق للجهات المصدرة للبطاقات فرض رسوم سداد متأخر إلا بعد منح حامل البطاقة فترة سماح مُدتها (٢١) يوم على الأقل لسداد المبالغ المُستحقة.

إجابات الأسئلة :

١٧. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٦

يحق للجهات المصدرة للبطاقات فرض رسوم سداد متأخر بحيث لا تتجاوز رسوم السحب النقدي ٧٥ ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (٥٠٠٠) ريال سعودي وأقل.

١٨. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

تزويد العملاء بالوثائق الكاملة التي تغطي اتفاقيات القروض، وبرامج السداد، وخطابات إقرار المقترضين يعتبر من ضوابط التمويل الاستهلاكي التي يجب على الممول الالتزام بها وفقاً لمبدأ الشفافية والإفصاح

١٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

إجراءات السداد المبكر وأحكامه، والرسوم تعتبر من أهم المعلومات التي يجب أن تشملها إتفاقيات التمويل الاستهلاكي وإتفاقيات الضمان ذات الصلة.

٢٠. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

معدل النسبة السنوية هو مؤشر متعارف عليه دولياً للإفصاح عن التكلفة الفعلية للتمويل ويدخل في حسابه التكاليف والرسوم الإدارية كافة.

٢١. الإجابة: ب، ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

تُعدُّ اتفاقية التمويل الاستهلاكي أو اتفاقية الضمان غير عادلة إذا طُبِّقَتْ أي من الشروط الآتية:

ب. تغيير أية مصاريف تعاقدية، أو تعويضات، أو رسوم غير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح.

ج. إدخال شروط على إمكانية تغيير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح من شأنها الإجحاف بحق المستفيد

٢٢. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ١-٤

المستهلك هو كل شخص توجه له خدمات التمويل العقاري.

٢٣. الإجابة: أ ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٤

وفقاً لنظام التمويل العقاري ولائحته التنفيذية، تختص مؤسسة النقد العربي السعودي بتنظيم قطاع التمويل العقاري، بما يأتي:

أ. اتخاذ الإجراءات اللازمة لتشجيع المنافسة العادلة والفعالة بين الممولين العقاريين.

ب. اتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على سلامة القطاع واستقراره وعدالة التعاملات فيه.

٢٤. الإجابة: ج، د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٥-١

يجوز للمؤجر فسخ العقد ومطالبة المستأجر بإخلاء وإعادة الأصل المؤجر، وذلك مع مطالبة المستأجر بما يلي:

ج.. الدفعات الإيجارية المستحقة وغير المدفوعة حتى تاريخ فسخ العقد.

د. قيمة استخدام الأصل المؤجر من وقت فسخ العقد وحتى وقت استعادة الأصل المؤجر.

إجابات الأسئلة :

٢٥. الإجابة: أ ب المرجع: الفصل القسم ١-٥-١
يجوز للمستأجر في أي وقت التقدم بطلب التملك المبكر خلال مدة لا تقل عن عشرة أيام قبل حلول تاريخ سداد دفعة الايجار، وفي هذه الحالة يحق للمؤجر مطالبة المستأجر بالمبالغ التالية:
أ. ما يدفعه المؤجر لطرف ثالث بسبب العقد من نفقات غير قابلة للاسترداد.
ب. المبلغ المتبقي من مبلغ التمويل.

٢٦. الإجابة: ب المرجع: الفصل القسم ١-٥-٢
يلتزم الممول بفك الرهن عن الأصل الممول في حالة وفاء المستفيد بجميع التزاماته في العقد خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوم عمل من تاريخ سداد القسط الأخير أو الدفعة الأخيرة.

٢٧. الإجابة: ب المرجع: الفصل القسم ١-٥-١
يعد المستأجر مخرلاً بالعقد في حالة امتناعه عن سداد ثلاث دفعات متتالية أو التأخر في سداد خمس دفعات متفرقة لمدة (٧) أيام عمل أو أكثر لكل دفعة من تاريخ استحقاقها لكل (٧) سنوات من مدة العقد.

٢٨. الإجابة: أ د المرجع: الفصل القسم ١-٦-٢
يدفع المستأجر دفعات الأجرة المتفق عليها في المواعيد المحددة في العقد حتى ولو لم ينتفع بالأصل المؤجر، إلا إذا كان عدم الانتفاع بسبب المؤجر، ومع ذلك فإنه:

أ. يجوز اشتراط تقديم حلول دفعات أجرة مستقبلية، يدفعها المستأجر في حالة تأخره في السداد، بشرط ألا تتجاوز عدد الدفعات التي تأخر عن سدادها.

د. يجوز تعجيل جزء من الأجرة، وترد المبالغ المعجلة من الأجرة إن تعذر تسليم الأصل أو الانتفاع به بسبب لا يعود إلى المستأجر.

٢٩. الإجابة: د المرجع: الفصل القسم ١-٦-٢
يتحمل المستأجر قيمة العقار باستثناء ما يغطيه التأمين، إذا تسبب في هلاك العقار.

٣٠. الإجابة: أ المرجع: الفصل القسم ١-٦-٢

تقع نفقات التأمين على العقار على عاتق المؤجر.

٣١. الإجابة: ج ه المرجع: الفصل القسم ١-٧-١

يعتبر من الأحكام والشروط الأساسية للمنتج أو الخدمة التمويلية:

ج. إجراءات إنهاء اتفاقية التمويل

ه. إجراءات التعامل مع الشكوى.

٣٢. الإجابة: ج المرجع: الفصل القسم ١-٧-١

ينبغي على الجهة الممولة الإبلاغ عن أي تغيير في الأحكام والشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات التمويلية خلال ٣٠ يوماً عملاً على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

إجابات الأسئلة :

٣٣. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٧-٢
وفقاً لمبدأ الإفصاح والشفافية فإنه ينبغي على شركة التمويل تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة.

٣٤. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٧-٢
وفقاً لمبدأ التثقيف والتوعية المالية فإنه ينبغي على شركة التمويل وضع برامج واليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوي الوعي والإرشاد لديهم

٣٥. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ١-٧-٢
وفقاً لمبدأ المنافسة فإنه ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة

٣٦. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٧-٢
على جهة التمويل إبلاغ العميل عن طريق وسائل الاتصال المضمونة بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال (٣٠) يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

٣٧. الإجابة: ب، د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٧-٢
يعتبر من التزامات جهة التمويل قبل أو عند إبرام اتفاقية التمويل:
ب. على جهة التمويل الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات التمويلية

د. على جهة التمويل الحصول على طلب من العميل من وسيلة اتصال مضمونة، قبل منح تمويل جديد
٣٨. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٧-٢
على جهة التمويل أن تمنح الحق للعملاء وبشكل دائم في رفض استقبال الإعلانات، وعدم إرسال مواد تسويقية تحمل مخاطر غير مناسبة للأفراد الذين تقل أعمارهم عن (١٨) سنة.

٣٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٧-٢
وفقاً لمبدأ التزامات جهة التمويل بعد إبرام اتفاقية التمويل أن تزود العميل، بناء على طلبه، بكشف مفصل مجاناً يشمل جميع الرسوم وتكلفة الاجل وأي تكاليف إضافية، وذلك في حالة حدوث تعثر أو سداد مبكر للتمويل

٤٠. الإجابة: أ، ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٨-٢
يعتبر من متطلبات الإفصاح عن اسعار المنتجات التمويلية والادخارية:
أن تكون المعلومات المفصّل عنها كميّة فقط.

ج. الإفصاح عن جميع أنواع المنتجات وفئات التعرض والاجال ضمن نطاق هذه القواعد.

إجابات الأسئلة :

٤١. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
التقرير الائتماني للعميل هو عبارة عن تقرير شامل ومتكامل يحتوي على تفاصيل تعاملات العميل الائتمانية كافة مع الجهات المانحة للائتمان
٤٢. الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
تهدف عملية تحديد نسبة عبء المديونية إلى:
د. تنظيم عملية الاقتراض وإبقاء العبء المالي الخاص بسداد الأقساط الشهرية تحت السيطرة.
هـ. تجنب إضاعة الوقت والجهد في طلب تمويل قد يقابل في النهاية بالرفض.
٤٣. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
إذا كان الراتب الشهري للعميل مثلاً ٨,٠٠٠ ريال سعودي، وكانت قيمة جميع الأقساط الشهرية ٢,٠٠٠ ريال سعودي، فتكون نسبة عبء المديونية ٢٥%.
٤٤. الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
يمثل معيار الحماية مدى توفر الضمانات التي يقدمها المقرض إلى المنظمة أو المؤسسة المالية من حيث قيمتها السوقية وسيولة تسيلها ومخاطرها.
٤٥. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
يُقصد بالسيولة قدرة المؤسسة المالية على مواجهة التزاماته
٤٦. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
مخاطر الإقراض يقصد بها عدم إمكانية التقدير المطلق لتلقي الأرباح المرجوة والمتوقعة من عملية توظيف الأموال.
٤٧. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
مخاطر التضخم وهي مخاطر مرتبطة بالقدرة الشرائية للقروض وفوائدها
٤٨. الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
مخاطر معدلات الفائدة وهي مخاطر مرتبطة بالتغيرات التي يمكن أن تطرأ على أسعار الفائدة في المستقبل وهذا ما يؤثر في تكلفة تمويل البنك:
٤٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
مخاطر عدم السداد وهي مخاطر متعلقة بالمدين.
٥٠. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-١
كلفة الأجل المتغيرة هي الكلفة التي يتم تحديدها بناء على مؤشر أو معدل مرجعي، محدد بوضوح ومثبت في عقد التمويل وتتغير بتغير المؤشر.

إجابات الأسئلة :

٥١. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-١
صافي الدخل الشهري المتاح هو المبلغ المتبقي من إجمالي الدخل الشهري للعميل للإنفاق، أو للاستثمار، أو للاذخار بعد حسم المصاريف الأساسية.

٥٢. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٣
المبادئ الكمية للتمويل المسئول يكون الالتزام الائتماني الشهري للبطاقة الائتمانية مساويا للحد الأدنى للسداد من السقف الائتماني لكل بطاقة ائتمان مصدره للعميل.

٥٣. الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٣
تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) ريال فأقل لبعض القيود حيث يجب ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٥٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

٥٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٣
تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يتجاوز إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) وأقل من (٢٥,٠٠٠) ريال لبعض القيود حيث ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٥) % من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

٥٥. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٣
تخضع نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (٢٥,٠٠٠) ريال فأكثر لبعض القيود حيث ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري من إجمالي الراتب للعميل ما نسبته (٣٣.٣٣) % وللعلماء المتقاعدين (٢٥) % من إجمالي الراتب.

٥٦. الإجابة: ب.ج المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٢
يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بالعناية الواجبة تجاه العملاء:
ب. تمعد العميل إخفاء بيانات ومعلومات مهمة مثل مقر إقامته الفعلية.
ج. عدم تناسب عمليات العميل وتكرارها مع دخله والمعلومات المقدمة.

٥٧. الإجابة: د.ه المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٢
يعتبر من مؤشرات تتعلق بطبيعة حركة الحساب:
د. إيداعات نقدية في عدد من الحسابات المفتوحة بهويات مزورة بفروع مختلفة للبنك نفسه.

هـ. تجزئة المبالغ النقدية الكبيرة وإيداعها في شكل مبالغ أصغر.

٥٨. الإجابة: أ.ج المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٢
يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بالنقل المادي للأموال عبر الحدود:

أ. إجراءات العميل عمليات من بلد معروف بتجارة وترويج أو زراعة أو إنتاج المخدرات أو فيها اضطرابات سياسية.
ج. الصرف على فترات متقاربة أو سحبات نقد أجنبي خاصة إذا كانت قد نشأت بالخارج.

إجابات الأسئلة :

٥٩. الإجابة: ب، هـ المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٢

يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بالمعاملات المالية:

ب . شراء أوراق مالية لا تتناسب مع دخل العميل.

هـ تحويلات كبيرة أو غير معتادة للأوراق المالية في صورة نقدية.

٦٠. الإجابة: ج، د المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٢

يعتبر من المؤشرات التي تتعلق بسلوك وتصرفات المشتبه به:

ج. امتلاك المشتبه به حسابات مصرفية متعددة دون مبرر واضح.

د. ظهور علامات القلق والارتباك على المشتبه به أو من ينوب عنه أثناء تنفيذ العملية.

٦١. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٣-١

وظيفة إدارة الالتزام وهي وظيفة مستقلة تحدد وتقوّم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في البنك

٦٢. الإجابة: أ، هـ المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٤-١

يعتبر من الإجراءات التي يجب إتباعها عند توافر مؤشرات ودلائل كافية لها علاقة بغسل الأموال أو بتمويل الإرهاب:

أ- إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية بتلك العملية فوراً.

هـ إعداد تقرير مفصل يتضمن جميع البيانات والمعلومات المتوافرة لديها عن تلك العمليات والأطراف ذات الصلة.

٦٣. الإجابة: ب، ج المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٤-١

يشتمل نموذج إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية كحد أدنى على المعلومات:

ب. أسماء الأشخاص المتهمين ومعلومات عن عناوينهم وأرقام هواتفهم.

ج. تحديد المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية ذات العلاقة.

٦٤. الإجابة: أ، د المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٤-١

تقدم المؤسسات المالية الإدارة العامة للتحريات المالية فوراً على أن يتضمن الآتي:

أ. صور من الوثائق المرفقة بمستندات فتح الحساب.

د. بيانات عن طبيعة العمليات المبلغ عنها.

٦٥. الإجابة: ب، هـ المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٤-١

تشمل مذكرة الحجز التحفظي ما يلي:

ب . تحديد الأموال والممتلكات والوسائط المراد حجزها.

هـ. الشبهات والحديثات والأسباب المؤكدة المؤيدة للطلب.

إجابات الأسئلة :

٦٦. الإجابة: أ، ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-١-٤

يعتبر من أهم أهداف إدارة حماية العملاء:

أ. التأكد من التزام القطاعات المالية كافة بالسياسات ضمن نطاق مهام حماية العملاء.

ب. استقبال وبحث شكاوى عملاء مختلف القطاعات المالية.

٦٧. الإجابة: د، ه المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-١-٤

يحتوي عقد التمويل بين جهة التمويل والمستفيد على الأقل البيانات والمعلومات الآتية:

د. الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية.

ه. إجراءات ممارسة حق إنهاء عقد التمويل.

٦٨. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-١-٤

لا يجوز أن تتجاوز الرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية التي تحصل عليها جهة التمويل من المستفيد ما

يعادل (١٪) من مبلغ التمويل أو (٥,٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.

٦٩. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-١-٤

تحصل جهة التمويل على تعويض عن تكلفة إعادة الاستثمار في حال قام المستفيد بتعجيل سداد باقي مبلغ

التمويل

٧٠. الإجابة: ب، ه المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٢-٤

أهم الأدوار التي يقوم فيها مسؤول البنك والمؤسسة المالية زيادة الوعي المالي لعملائه:

ب. الاهتمام بدراسة اتجاهات واحتياجات مختلف العملاء التي يتعامل معها البنك.

ه. البحث عن أفضل الطرق الفعالة من حيث التكاليف لتلبية هذه الرغبات حتى يتحقق لها الربح.

٧١. الإجابة: د المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٢-٤

الائتمان الاستثماري هو الائتمان الذي يستهدفه العميل لتمويل العمليات التي يقوم بها لمدة طويلة

٧٢. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٢-٤

الائتمان التجاري يهدف العميل من هذا الائتمان المساعدة في شراء السلع بغرض الاتجار فيها

٧٣. الإجابة: أ، ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٣-٤

وفقاً لإجراءات التحصيل من حسابات العملاء يحظر على البنوك والمصارف القيام بالآتي:

أ. استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي.

ب. الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء.

إجابات الأسئلة :

٧٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٣-١

تلتزم البنوك والمصارف -بناءً على طلب العميل- بإعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل (اختيارياً) مع إمكانية تغيير كلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال مدة لا تتجاوز ٣ يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة.

٧٥. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-١

يحق لجهة التمويل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية على العميل المُتعثر عن السداد مع الجهات القضائية المختصة مع ضرورة إخطار العملاء بذلك عند تخلف العميل عن السداد لأكثر من ثلاثة أشهر متتالية أو خمسة أشهر متفرقة طوال مدة التمويل.

٧٦. الإجابة: د المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-١-٤

خطة التطوير الشخصية / الفردية تسعى إلى توليد خطة بسيطة لتطوير مهارات أو معارف معينة بحيث تمكن الأفراد من تطبيقها بحرفية وأصالة في أماكن عملهم

٧٧. الإجابة: أ، ه المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-١-٤

يجب أن تعالج خطة التنمية الشخصية (PDP) ثلاث قضايا رئيسية هي:

- ما الذي يحاول الموظف تحقيقه.
- ما إذا كانت تخدم النمو المهني الإحترافي للموظف.
- ما إذا كانت تحدد إجراءات وخطوات معينة (SMART)

٧٨. الإجابة: أ، ب، ج المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-١-٤

يعني مصطلح (SMART):

- S: أهداف محددة
- M: قابل للقياس ويمكن تقييمه بشكل موضوعي
- A: يمكن الوصول إليه وتحقيقه
- R: واقعي ويساهم في التطور أو الارتقاء الوظيفي
- T: ذو وقت محدد ومناسب

إجابات الأسئلة :

٧٩. الإجابة ب المرجع: الفصل ه القسم ٥-١-٤
لتحقيق هدف الإبداع والتجديد يجب أن يحدد المؤسسة المالية معايير جديدة مبتكرة في تقديم منتجاته وخدماته بصورة أفضل دائماً؛ لتحقيق مردود إيجابي لدى العملاء

٨٠. الإجابة أ المرجع: الفصل ه القسم ٥-١-٤
لتحقيق هدف الإنتاجية يجب أن يضع المؤسسة المالية الأهداف التي تمكنه من قياس كفاءة استخدام موارده المتاحة

٨١. الإجابة ج د المرجع: الفصل ه القسم ٥-٢-١
يعد من الركائز الرئيسية التي يسعى الى تحقيقها برنامج تطوير القطاع المالي التي أطلقها مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية لتحقيق مستهدفات (رؤية المملكة ٢٠٣٠):
ج. تطوير سوق مالية متقدمة.
د. تعزيز التخطيط المالي وتمكينه.

٨٢. الإجابة د المرجع: الفصل ه القسم ٥-٣-٣
تقرير الإنجاز الشهري للموظف يعتبر من مصادر تقويم الأداء الوظيفي للموظف.

٨٣. الإجابة ج المرجع: الفصل ه القسم ٥-٣-٤
المهارة في التخطيط هي عبارة عن وضع الأهداف المطلوب تحقيقها، ورسم سياسة تنفيذها في ضوء الإمكانيات المتاحة وفق برنامج زمني

٨٤. الإجابة د المرجع: الفصل ه القسم ٥-٣-٤
المهارة في الإشراف المقصود بها معرفة مدى القدرة على متابعة جهود المرؤوسين، وتوجيههم؛ للتحقق من حسن الأداء، والانضباط، والتحقق من أن الإنجاز يسير وفق الخطط والأهداف المحددة

٨٥. الإجابة ب المرجع: الفصل ه القسم ٥-٣-٥
بطاقة الأداء المتوازن تعد نظاماً إدارياً وخطة استراتيجية لتقييم أنشطة وأداء المنشأة وفق رؤيتها واستراتيجيتها.

٨٦. الإجابة أ المرجع: الفصل ه القسم ٥-٤-١
إذا كان لهدف ما قيمة أكبر من الأهداف الأخرى، فعلى الموظف أن يدرك أن تحقيق ذلك الهدف يؤكد نجاحه في عمله.

مع مراعاة ألا يقل وزن الهدف الواحد عن ١٠٪ ولا يزيد على ٤٠٪.

إجابات الأسئلة :

٨٧. الإجابة ج المرجع: الفصل ه القسم ه-ه-١

الاهداف التي يمكن قياسها تعتبر من معايير الأداء الفعال

٨٨. الإجابة د المرجع: الفصل ه القسم ه-٦-٢

الموضوعية والواقعية تعد من أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها في وضع الأهداف

٨٩. الإجابة ب المرجع: الفصل ه القسم ه-٦-٣

الأهداف الرئيسية تمثل تلك الأهداف التي لا تحتاج إلى بيان سبب وجودها، بل يكفي بذكرها للدلالة عليها؛ مثل هدف تحقيق الانتشار الأفقي والرأسي

٩٠. الإجابة د المرجع: الفصل ه القسم ه-٦-٣

الأهداف الواقعية تمثل الأهداف التشغيلية والعملية اللازمة لإدارة العمليات – (Operations Management) (OM) داخل المؤسسة المالية

٩١. الإجابة أ المرجع: الفصل ه القسم ه-٦-٤

وعلى الإدارة بكافة مستوياتها أن تقوم بالتحفيز المعنوي، والمادي لأفراد مؤسساتها من أجل قيادتهم نحو تحقيق أهداف منظمة، وزيادة الإنتاج، إذ يحتاج الفرد إلى هذا التحفيز، فليس من يقوده إلى التطوير، والنجاح دوافعه الداخلية فقط.

٩٢. الإجابة ج المرجع: الفصل ه القسم ه-٩-٢

السلوك المهني هو القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية

٩٣. الإجابة أ، د المرجع: الفصل ه القسم ه-٩-٢

يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالتالي:

أ. التحلي بأعلى المعايير الأخلاقية.

د. المحافظة على سمعة المؤسسة المالية.

٩٤. الإجابة أ المرجع: الفصل ه القسم ه-٩-٣

الارتباط أن تكون مسؤولية المؤسسة المالية شريكاً بناءً لأصحاب المصلحة من خلال تقديم المشورة الواضحة والصادقة، وتقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة

إجابات الأسئلة :

٩٥. الإجابة ب المرجع: الفصل ه القسم ٥-٩-٣

عدم الدخول في أي أنشطة جنائية أو معاملات غسل أموال أو تمويل إرهاب يعتبر من واجبات ومسؤوليات منسوبي المؤسسة المالية وفقاً لنظام مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري.

٩٦. الإجابة ج.د المرجع: الفصل ه القسم ٥-٩-٣

يعتبر من واجبات ومسؤوليات منسوبي المؤسسة المالية وفقاً لنظام مكافحة الرشوة والفساد:

ج. عدم قبول المحسوبية أو الوساطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته.

د. عدم إساءة استعمال السلطة الوظيفية واستغلال النفوذ.

٩٧. الإجابة د المرجع: الفصل ه القسم ٥-٩-٣

يجوز قبول الهدية بشرط مراعاة ألا تكون نقدية بأي حال من الأحوال، أو على هيئة قروض، أو أسهم أو مشتقات مالية.

٩٨. الإجابة ب.ه المرجع: الفصل ه القسم ٥-٩-٣

إن من واجبات منسوبي المؤسسة المالية حماية المعلومات السرية، والالتزام بما يلي:

ب. الالتزام بسياسة أمن المعلومات وإجراءاتها، والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بالسرية.

هـ. عدم الدخول إلى مباني المؤسسة المالية في غير ساعات العمل إلا بعد الحصول على موافقة المدير المباشر وإدارة الأمن والسلامة.

٩٩. الإجابة ج المرجع: الفصل ه القسم ٥-٩-٣

الحفاظ على الهوية الوظيفية والأرقام السرية الخاصة بأنظمة المؤسسة المالية التقنية تعتبر من مسؤولية المنسوبين عن الالتزامات الأمنية

١٠٠. الإجابة أ المرجع: الفصل ه القسم ٥-٩-٣

على المؤسسة المالية وفق سياسة المكافآت والحوافز المعدة مراعاة عدم تركز المكافآت والحوافز على فئة محدودة من الموظفين

خارطة المنهج

العدد/عنصر المنهج	الفصل/القسم
-------------------	-------------

العنصر الأول	المنتجات والخدمات التمويلية	الفصل الأول
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار:	
1	1- أن يتعرف على المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد. 1-1 المنتجات والخدمات التمويلية: 1-1-1 المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة للعملاء الأفراد.	القسم الأول
2	1- التعرف على ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم الشهري 2-1 ضوابط الحصول على المنتجات التمويلية: 1-2-1 مفهوم بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الشهري: 2-2-1 ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان والحسم الشهري: 3-2-1 إصدار بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم 4-2-1 الحدود الائتمانية للبطاقات 5-2-1 الإفصاح عن المعلومات 6-2-1 حقوق والتزامات حامل البطاقة	القسم الثاني

القسم الثالث	3- التعرف على ضوابط التمويل الإستهلاكي 3-1 ضوابط التمويل الإستهلاكي: 1-3-1 ضوابط التمويل الإستهلاكي:	3
القسم الرابع	4- التعرف على اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري. 4-1 اللائحة التنفيذية لنظام التمويل العقاري:	4
القسم الخامس	5- التعرف على الصيغة النموذجية لمنتج التمويل العقاري بصيغة المرابحة والإجارة 5-1 الصيغة النموذجية لمنتج التمويل العقاري (إيجاره / مرابحة): 1-5-1 عقد التمويل العقاري بصيغة الإجارة: 2-5-1 عقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة:	5
القسم السادس	6- توضيح حقوق المؤجر والمستأجر وفقاً لنظام الإيجار التمويلي. 6-1 حقوق المؤجر والمستأجر وفقاً لنظام الإيجار التمويلي: 1-6-1 عقد الإجارة. 2-6-1 ضوابط الإيجار التمويلي:	6
القسم السابع	7- أن يتعرف المختبر على الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية 7-1 الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية: 1-7-1 الحقوق والمسؤوليات المترتبة عن المنتجات التمويلية: 2-7-1 مبادئ حماية عملاء شركات التمويل والبنوك والمصارف:	7

القسم الثامن	<p>8- التعرف على قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والإدخارية</p> <p>8-1 قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والإدخارية:</p> <p>1-8-1 قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والإدخارية:</p> <p>2-8-1 متطلبات الإفصاح</p> <p>3-8-1 نماذج الإفصاح</p>	8
--------------	---	---

العنصر الثاني	آليه الحصول على التمويل	الفصل الثاني
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار:	
1	<p>1- أن يتعرف المختبر على العناصر المؤثرة في قبول طلبات التمويل للعملاء الأفراد.</p> <p>1-1-2 العناصر المؤثرة على قبول طلبات التمويل للعملاء الأفراد.</p>	القسم الأول
2	<p>2- أن يتعرف المختبر على مبادئ التمويل المسئول للعملاء للأفراد</p> <p>2-2 مبادئ التمويل المسئول للعملاء للأفراد:</p> <p>1-2-2 تعريفات.</p> <p>2-2-2 المبادئ الكيفية للتمويل المسئول</p> <p>3-2-2 المبادئ الكمية للتمويل المسئول</p>	القسم الثاني

العنصر الثالث	مقدمة في إدارة المخاطر التشغيلية	الفصل الثالث
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار:	
القسم الأول	<p>1- أن يتعرف المختبر على المعاملات الغير عادية والمشبوهة والإجراءات المتبعة للتعامل معها</p> <p>1-3 المعاملات غير العادية والمشبوهة والإجراءات المتبعة للتعامل معها:</p> <p>1-1-3 تعريف المعاملات غير العادية والمشبوهة:</p> <p>2-1-3 مؤشرات التعرف على العمليات غير العادية والمشبوهة</p>	1
القسم الثاني	<p>1- تحديد الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.</p> <p>2-3 الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p> <p>1-2-3 الأطر القانونية في المملكة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:</p> <p>2- 2-3 مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p>	2
القسم الثالث	<p>3- تحديد المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة (إدارة الالتزام - دور المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة).</p> <p>3-3 المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة (إدارة الالتزام - دور المسؤول عن وحدة التدقيق والمراجعة).</p> <p>1-3-3 تحديد المرجعية الإدارية للتعامل مع المعاملات غير العادية والمشبوهة</p>	3

العنصر الرابع	المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء	الفصل الرابع
1	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار:	
	1- تحديد المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء ومدى تأثيرها عليهم 1-4 المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء ومدى تأثيرها عليهم 1-1-4 المخاطر الائتمانية المتعلقة بالعملاء:	القسم الأول
2	2- تحديد الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي. 2-4 الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي: 1-2-4 الأهداف المالية التي تتماشى مع وضع العميل المالي	القسم الثاني
3	3- وصف ضوابط وإجراءات التحصيل 3-4 ضوابط وإجراءات التحصيل 1-3-4 ضوابط وإجراءات التحصيل	القسم الثالث
4	4- توضيح إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد 4-4 إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد 1-4-4 إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد	القسم الرابع

الفصل الخامس	إدارة الذات وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية	العنصر الخامس
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار:	
القسم الاول	<p>1- فهم ماهية الأهداف وكيفية تحديدها سواء على مستوى الفرد أو مستوى المنشأة التي يعمل فيها</p> <p>1-5 فهم ماهية الأهداف وكيفية تحديدها سواء على مستوى الفرد أو مستوى المنشأة التي يعمل فيها</p> <p>1-1-5 تعريف الأهداف</p> <p>2-1-5 تحديد الأهداف:</p> <p>3-1-5 كيفية تحديد الأهداف</p> <p>4-1-5 تحديد الأهداف على المستوى الفردي ومستوى المنشأة:</p>	1
القسم الثاني	<p>2- وضع أهداف قابلة للتحقيق بالاتفاق مع المدير المباشر.</p> <p>2-5 الأهداف القابلة للتحقيق بالاتفاق مع المدير المباشر:</p> <p>1-2-5 وضع الأهداف القابلة للتحقيق:</p> <p>2-2-5 تقييم الأداء باستخدام 360 درجة</p>	2

القسم الثالث	<p>3- أن يتعرف المختبر على كيفية قياس الأداء باستخدام السجل الشخصي وبطاقة الأداء المتوازن</p> <p>3-5 قياس الأداء باستخدام السجل الشخصي وبطاقة الأداء المتوازن</p> <p>1-3-5 الاحتفاظ بسجلات الأداء الشخصية وفقاً لإجراءات المصرف/ الشركة.</p> <p>2-3-5 مفهوم سجل الأداء.</p> <p>3-3-5 مصادر تقييم الأداء الوظيفي.</p> <p>4-3-5 عناصر سجلات الأداء.</p> <p>5-3-5 بطاقة الاداء المتوازن و قياس الاداء.</p>	3
القسم الرابع	<p>4- تصنيف الأنشطة وفق أولويات أهداف الأداء الموضوعي وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها</p> <p>5-4 الأنشطة وفق أولويات أهداف الأداء الموضوعي وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها:</p> <p>5-4-1 تصنيف الأنشطة وتحديد وزن نسبي لكل هدف منها.</p>	4
القسم الخامس	<p>5- تحديد معايير الأداء الفعال وكيفية قياسه وتحليله وعملية تحسينه.</p> <p>5-5 معايير الأداء الفعال وكيفية قياسه وتحليله وعملية تحسينه.</p> <p>1-5-5 معايير الأداء الفعال</p>	5

القسم السادس	<p>6- تحديد الأولويات التي يجب على الإدارة الالتزام بها، وكيفية استخدام الوقت والموارد المتاحة لتحقيق الأهداف والمعايير المطلوبة.</p> <p>6-5 الأولويات التي يجب على الإدارة الالتزام بها، وكيفية استخدام الوقت والموارد المتاحة لتحقيق الأهداف والمعايير المطلوبة:</p> <p>1-6-5 الارتباط ببعده زمني: Timely</p> <p>2-6-5 الاعتبارات الواجبة مراعاتها في وضع الأهداف</p> <p>3-6-5 تصنيفات الأهداف:</p> <p>4-6-5 علاقة الأهداف بالدافعية Motivation</p>	6
القسم السابع	<p>7- أن يتعرف المختبر على مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية.</p> <p>7-5 : مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية</p> <p>1-7-5 المقدمة</p> <p>2-7-5 التعاريف</p> <p>3-7-5 مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل</p> <p>4-7-5 عواقب عدم الالتزام بمبادئ السلوك وأخلاقيات العمل</p>	7



شارع أم سلمة الأنصاري ، المؤتمرات ، ١٢٧١٢ الرياض

Telephone +966114662688

Email cs@fa.org.sa

