

شركة كفيك للخدمات التمويلية (ش.م.ك.م.) دليل حماية العملاء

يهدف هذا الدليل إلى تعزيز ثقة العملاء في سوق خدمات مالية يعمل بكفاءة ويتميز بحسن الأداء والشفافية في الخدمات المصرفية التي تقدمها الشركة لمختلف العملاء.

وفي إطار المنهجية التي يتبعها بنك الكويت المركزي في مجال حماية حقوق العملاء، فقد أصدر تعليمات إلى البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل التقليدية لتوفير دليل حماية العملاء بهدف توفير بيئة مناسبة للمحافظة على حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية لكافة الأطراف.

ومن ضمن التعليمات التي أصدرها بنك الكويت المركزي في هذا المجال وعلى سبيل المثال الضوابط المتعلقة بالعقود المبرمة مع العملاء من حيث قانونيتها وصياغتها بشكل واضح والشفافية في تحديد أسعار الفوائد والرسوم والعمولات وتزويد العملاء بنسخ من العقود وكشوف حساباتهم والشفافية المطلقة فيما تقدمه الشركة من خدمات لمختلف العملاء.

كذلك أصدر بنك الكويت المركزي مجموعة من التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء الأفراد ومنها التعليمات في شأن قواعد وأسس منح البنوك للقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة وأصدر في شهر نوفمبر 2018 تعليمات بشأن ضوابط التمويل الممنوح للعملاء الأفراد للقروض الشخصية المقسطة والإسكانية. وأخذت هذه الضوابط بالاعتبار ما ينطوي عليه هذا التمويل من مخاطر يمكن أن يتعرض لها العملاء الأفراد والشركات والتي قد يكون لها آثار اقتصادية واجتماعية الأمر الذي جاء معه تلك الضوابط في إطار سياسة تحوطية

كلية تستهدف الحد من المخاطر النظامية.

التأكد من توافر إجراءات مناسبة تتضمن قواعد صارمة تتعلق بالسياسات و العناية الواجبة لحماية العملاء وبما يعزز تطبيق معايير مهنية عالية المستوى. يحتوي الدليل على المبادئ والقواعد التي تقوم الشركة بالالتزام بها ومراعاتها لدى تقديمها لمنتجات أو خدمات مالية لعملائها و لدى تقديم النصح والمعلومات المالية لهم وعند الاعلان والدعاية عن تلك المنتجات أو الخدمات بالإضافة إلى معالجة حالات الشكاوى والتظلمات وتسوية الخالفات والتزاعات.

يتمثل الغرض من هذا الدليل في تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها ما يلي:

- i. وجود دليل مكتوب يحوي مبادئ هامة في حماية العملاء، بما يؤكد على النزاهة والأمانة التي توليها الشركة.
- ii. التأكيد على ما يوليه بنك الكويت المركزي من اهتمام في مجال حماية حقوق العملاء بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح وبما يمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم على أسس سليمة مع التأكيد على مواكبة الشركة للتطورات المتعلقة باحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتبصيرهم بمدى مناسبتها لهم وبما يحقق طموحاتهم
- iii. يمثل الدليل أداة تثقيفية وتوعوية للعملاء بما يشتمل عليه من عرض للحقوق والواجبات والمبادئ التي تحسن مستوى المام بطبيعة العلاقة مع الشركة وبما يساهم في الارتقاء بالعملية التثقيفية ماليا وقانونيا للعملاء في معاملاتهم المالية.

(2) حماية العملاء – الأهمية والمفهوم والأهداف

يقصد بحماية عملاء الشركة ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع الشركة من خلال وضع الأطر التنظيمية من سياسات وإجراءات، التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم.

وتعتمد حماية العملاء على ما يلي:

أ. البعد التنظيمي والرقابي

ويشمل مجموعة الأساليب والتطبيقات والممارسات التي تمارسها السلطات الرقابية المعنية في سبيل تعزيز حماية العملاء.

ب. البعد التوعوي والتثقيفي

ويشمل مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تستهدف رفع مستوى المعرفة والثقافة المالية لهؤلاء العملاء وبما يرفع من قدرتهم على اتخاذ القرار المناسب الذي يعزز من أساليب حمايتهم وحصولهم على حقوقهم.

(3) مبادئ عامة لحماية العملاء

المبدأ الأول: المعاملة بعدل ومساواة

تتعهد الشركة للعميل بأن تتسم جميع التعاملات بالعدل والمساواة والأنصاف والأمانة خلال فترة سريان المعاملة

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

ستقوم الشركة بتوفير جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي نقدمها للعملاء وتتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر بشفافية ووضوح وعلى أن لا يتحمل العميل العناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات. مع مراعاة أن تشمل المعلومات التي نقدمها للعملاء إيضاحاً لحقوق ومسئوليات هؤلاء العملاء وتفصيل الأسعار والعمولات والرسوم التي تتقاضاها الشركة نظير كل خدمة أو منتج وكذلك إيضاح المزايا والمخاطر المرتبطة بها والية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها بما يسهل على العملاء اتخاذ قراراتهم. سنقوم بتقديم النصائح للعميل بما يتناسب مع قدراته وامكانياته وأهدافه المالية وفي ضوء ما لديه من خبرات بشأن تلك المنتجات والخدمات ومراعاة حث العملاء على تقديم معلومات شاملة ودقيقة عن أوضاعهم واحتياجاتهم بما يمكن الشركة من تقديم الخدمات المناسبة

المبدأ الثالث: السلوك المهني

أن الشركة تحرص دائماً على ممارسة وأداء عملها بسلوك مهني مسئول مأخوذاً في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع الشركة باعتبارها مسئولاً عن حماية العميل فيما يقدم إليه من خدمات أو منتجات مالية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل إمكانياته وقدراته واحتياجاته مع التأكد توفير التدريب الكافي للموظفين الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات المالية لهم

المبدأ الرابع: حماية الخصوصية وسرية المعلومات

تضع الشركة أنظمة رقابية واليات وسياسات تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها فجميع التعاملات تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية

المبدأ الخامس: معالجة شكاوى وتظلمات العملاء

تتعهد الشركة بإيلاء العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوى العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية في ظل وجود اليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوى دون تأخير وأن يتم إعطاء وحدات شكاوى العملاء العناية والاشراف المناسبين مع وجود الية داخلية لحل النزاعات مع العملاء

(4) موظفو خدمة العملاء

- I. نتعهد أن يكون موظفو خدمة العملاء وكذلك مقدمي الخدمات على علم ودراية بالقواعد التشريعية والتنظيمية لحماية العملاء وما يتضمنه هذا الدليل من أحكام وضوابط تتعلق بممارساتهم لأعمالهم في خدمة العملاء فضلا عن الإلمام بكافة النواحي الفنية المتعلقة بالخدمة التي تقدم للعملاء.
- II. الشركة تراعي لدى اختيار موظفي خدمة العملاء مجموعة من المعايير التي تضعها ويشترط توافرها في هؤلاء الموظفين سواء من ناحية مدة الخدمة في الأعمال المشابهة مع توافر مهارات الاتصال وغيرها من المواصفات الشخصية المناسبة لطبيعة المهام المسندة إليهم وكذلك حصولهم على التدريب اللازم.
- III. يقوم الموظفون بتقديم المشورة المالية إلى عملاء القروض الشخصية عند منحها أو خلال مدة التمويل.

(5) القروض الشخصية "الاستهلاكية والإسكانية"

- I. الحصول على تفويض العميل بشأن الاستعلام من شركة ساي-نت على أن يرفق بالعقد وذلك للاستعلام عن بيانات بطاقات الائتمان وبيانات القروض وعمليات التمويل الاستهلاكي والإسكاني التي حصل عليها من البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل وغيرها من الكيانات. هذا بالإضافة إلى توقيع العميل على كشف رصيد القرض والمعاملات التمويلية التي حصل عليها من الأطراف المذكورة أعلاه وكافة الالتزامات الأخرى القائمة في وقت طلب القرض/ التمويل الجديد.
- II. عند تقديم تطلب للحصول على قرض، تقوم الشركة أيضاً بإعطاء عملاء القروض/عمليات التمويل الاستهلاكية والإسكانية فترة مراجعة مدتها يومي عمل على الأقل بحيث يتم تزويدهم بنسخة غير موقعة وغير نهائية من عقد القرض وجدول إحصائي واضح يبين قيمة الأقساط وعددها ومكونات كل قسط من الفائدة والمبلغ المسدد من أصل القرض وإجمالي قيمة الفوائد والمبالغ التي سيتم سدادها حتى نهاية أجل القرض بالإضافة إلى بيان التغيرات المحتملة في أعباء التمويل والقروض الإسكانية وتزويدهم بجدول بافتراض زيادة سعر الفائدة بالحد الأقصى المقرر (2%) كل خمس سنوات بشرط أن يقدم كل من العميل والكفيل إقرار مكتوب يفيد باستلامهم نسخة من عقد القرض/ التمويل لغرض المراجعة دون أن يترتب على ذلك تحمل أية التزامات خلال فترة المراجعة وبحيث يتم توقيع العقد بعد انتهاء تلك الفترة في حال موافقة الطرفين.
- III. يستثنى التمويل المقدم لغرض العلاج من فترة مراجعة القرض.

- IV. لن يطلب من أي عميل من عملاء الشركة شراء خدمة أو منتج آخر كشرط لتقديم خدمة أو منتج ذو صلة مثل متطلبات التأمين على القرض/ التمويل. يجب أن يكون لدى المقترضين حرية اختيار الخدمة أو المنتج الآخر والموافقة عليه.
- V. تقديم كافة المعلومات اللازمة حول القروض/ عمليات التمويل الاستهلاكية والإسكانية على الحسابات الالكترونية للعميل بشرط أن تتضمن كشوف حساب تفصيلية في هذا الشأن بعدد وقيمة الأقساط المسددة والمتبقية حتى تاريخ الاستحقاق مفصلة وفقا للفائدة/العائد وأصل المبلغ
- VI. لن تقوم الشركة في مطالبتهما بالسداد لعملائها الحاصلين على قروض أو ديون باستخدام أساليب أو ممارسات غير مهنية بما فيها بيانات وأسباب غير صحيحة أو ممارسات غير عادلة

(6) الخدمات الالكترونية عبر الانترنت

- أ- المحافظة على خصوصية وسرية بيانات العملاء وحمايتها من الاختراق.
- ب- سنقوم بإبلاغ العملاء بكافة الوسائل الممكنة في حالة اضطراب الشركة لوقف بعض خدماتها الالكترونية لأغراض الصيانة أو أي أسباب أخرى.
- ت- التوعية المستمرة للعملاء باستخدام الموقع الالكتروني لدفع الأقساط المستحقة تسهيلا عليهم وتوفيرا للجهد والوقت
- ث- لن تقوم الشركة بإرسال روابط الدفع للعملاء الا من خلال وسائل التواصل الرسمية الخاصة بالشركة (رسائل SMS/ واتساب.... الخ)

(7) مسؤوليات العميل والتزاماته

- في إطار تحديد مسؤوليات والتزامات العميل، فإنه يتعين عليه ما يلي:
- أ) أن يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها للشركة المتعامل معها.
- ب) أن يطلع بعناية على كافة المستندات التي تقدمها إليه الشركة عند الحصول على أية خدمة أو منتج مع أهمية التعرف على الرسوم أو العمولات أو أية التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه وعلى العميل أن يحتفظ بنسخة من تلك المستندات.
- ت) في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم استفساراته لموظفي الشركة المعنيين وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بناءً على رؤية واضحة وكاملة.
- ث) أن يتعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على استخدامه خدمة أو منتج تقدمه الشركة وذلك من خلال الاستفسارات الموجهة للمختصين حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر وعليه أن يتجنبها كلما كان ذلك ممكناً.
- ج) أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية الواقعية وبما يلي احتياجاته الفعلية.
- ح) أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع الشركة ولا يفصح عنها لأي طرف آخر.
- خ) أن يستعين بالمشورة والنصح من موظفي الشركة المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الالتزام بشروط التعاقد معه أو استخدام الخدمات والمنتجات المتعامل بها المقدمة له.

- (د) أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية لدى الشركة كلما طلبت منه الشركة ذلك أو كلما حدث تغيير في بياناته (على العملاء الغير كويتيين تقديم صورة عن البطاقة المدنية أو البطاقة المدنية الالكترونية (Kuwait mobile ID) فور تجديد الإقامة
- (ذ) على جميع العملاء التجاريين والعملاء الأفراد العمل على تعبئة نموذج اعرف عميلك KYC كلما طلب منهم ذلك
- (ر) عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات ويتعين عليه مراجعة كافة المستندات التي تقدمها الشركة له قبل توقيعها.
- (ز) ضرورة احتفاظ العميل بنسخ من مستندات التعاملات مع الشركة في مكان آمن وبالشكل الذي يسهل عليه الرجوع إليها وقت الحاجة.

(8) شكاوى العملاء

بناءً على أحكام اللائحة التنفيذية للقانون رقم 7 لسنة 2010 بشأن إنشاء هيئة أسواق المال وتحديدًا الكتاب السادس - المادة (5-1) ووفقاً للتعميم الصادر من بنك الكويت المركزي بتاريخ 2011/01/19 بشأن وحدة الشكاوى والتعاميم الصادرة في هذا الخصوص والتي تنظم آليات التعامل مع شكاوى العملاء، تقوم شركة كفيك للخدمات التمويلية من خلال قطاعاتها بتوجيه أحد موظفيها للتعامل مع شكاوى العملاء من خلال خبرتها الفنية والقانونية المناسبة.

ومن أجل تقديم أفضل خدمة لعملائها وإيجاد أنسب الحلول للتعامل مع الشكاوى، قدمت الشركة عدة طرق لتقديم الشكاوى كما يلي:

1. الموقع الإلكتروني: عن طريق تعبئة نموذج الشكاوى الإلكتروني المتاح على الموقع الإلكتروني للشركة.
2. الحضور الشخصي: يجب على الموظف المسؤول أن يقدم للعميل الذي يحضر نسخة من نموذج شكاوى العملاء بعد تنزيله من البوابة الالكترونية للشركة.
3. الاتصال الهاتفي: يمكن للعميل تقديم شكواه عبر الهاتف عن طريق الاتصال برقم الشركة والتواصل مع الموظف المسؤول في الإدارة/ القسم المعني من خلال خيار "شكاوى العملاء"
4. البريد الإلكتروني: عن طريق إرسال الشكاوى إلى عنوان البريد الإلكتروني الخاص بشكاوى العملاء المتاح على الموقع الإلكتروني للشركة.

❖ إذا اختار العميل تقديم الشكاوى بالطريقة المناسبة، يجب عليه مراعاة الملاحظات التالية:

- يتم الرد على الشكاوى المقدمة من العميل خلال (15) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكاوى إلى الموظف المسؤول.
- الرأي المقدم من الموظف المسؤول هو رأي فني بحت ولا يمكن الاعتماد عليه أو استخدامه كدليل في حالة إحالة الشكاوى إلى القضاء.
- إذا اعترض العميل على الرد الذي قدمه الموظف المسؤول، يحق للعميل تقديم شكاوى إلى الجهات الرقابية المختصة.