الدليل الإجرائي لتوعية المستهلك

آفاق الائتمان
لمستقبل مشرق
برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة
SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

قامت الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) بإعداد هذا الدليل الإجرائي لنشره بعد موافقة مؤسسة النقد العربي السعودي. يهدف هذا الدليل إلى توعية المستهلك بحقوقه الائتمانية التي كفلها له نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية

القسم الأول

١.١ مقدمة
١.٢ مفاهيم
١.٣ تعاريف
١.٤ الأنظمة واللوائح

القسم الثاني

٢.١ السعودية للمعلومات الائتمانية
٢.٢ المهام
٢.٣ الأهداف
٢.٤ السجل الائتماني
٢.٥ السجل الائتماني للأفراد
٢.٦ السجل الائتماني للشركات
٢.٧ أوقات الدوام
٢.٨ الإشراف والرقابة

القسم الثالث

٣.١ حقوق المستهلك
٣.٢ المبادئ الائتمانية
٣.٣ التزامات سمة
٣.٤ التزامات العضو

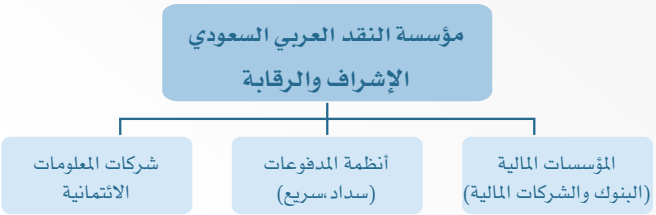
القسم الرابع

٤.١ الاعتراضات والشكاوى

1.1 مقدمة

تُعد مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) المُراقب والمُشرف على المؤسسات المالية المُرخصة من قبلها والمُصرح لها العمل في المملكة العربية السعودية (المصارف وشركات التأمين وإعادة التامين وأصحاب المهن الحرة وشركات المعلومات الائتمانية وشركات ومؤسسات الصرافة وشركات التمويل). وفي هذا السياق، تُراقب المؤسسة وتشرف على مختلف المنتجات المُقدمة للعميل من المؤسسات المالية التي تُشرف عليها. منذ صدور نظام مؤسسة النقد العربي السعودي رقم 23 وتاريخ 1377/05/23هـ، ونظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/5 وتاريخ 1386/06/22هـ وهي تعمل على حماية مصالح العميل والتأكد من أن تعامل المؤسسات المالية مع العميل يتم بطريقة عادلة وصادقة. وقد تم إجراء الكثير من الدراسات عن هذه المسائل ودلت النتائج أن المعاملة العادلة تجاه العميل تؤدي إلى زيادة الربح وتُساهم في رفع مستوى رضى العميل. تدرس كثير من الدول والهيئات الدولية مثل مجموعة العشرين ومجلس الاستقرار المالي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعديل وإصدار معايير جديدة في مجال حماية العميل. ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن المؤسسة ستستمر في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العميل. من ضمن أهداف المؤسسة الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية على معاملة عادلة، بصدق وأمانة وحصوله على الخدمات المالية بكل يسر وسهولة. ومن ضمن أهم حقوق العميل، هي حقوقه الائتمانية التي تسعى المؤسسة لضمان الحفاظ عليها وفق نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/37 وتاريخ 1424/07/05هـ ولائحته التنفيذية الصادر بقرار معالي محافظ المؤسسة برقم أق/13709 وتاريخ 1432/09/22هـ.

1.2 مفهوم دور الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)



يوضح هذا النموذج أهمية تبادل المعلومات الائتمانية، ودور مؤسسة النقد العربي السعودي الريادي كجهة إشرافيه ورقابية على عمل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)، وحرص المؤسسة لضمان العدالة والحياد والشفافية وسهولة وصول المستهلك لمعلوماته الائتمانية الدقيقة والمحدثة حسب الأسس العامة المقرة في نظام المعلومات الائتمانية والضوابط المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية. حيث تعد المعلومات الائتمانية وأنظمة المدفوعات والجهات المالية الوسيطة عناصر رئيسة في البنية الأساسية المالية لأي دولة، حيث أن توفر بنية أساسية مالية فعالة يمكن الاعتماد عليها يعتبر تبعاً للأدبيات من محددات النمو الاقتصادي المستدام. كما إن جودة البنية الأساسية المالية تؤثر على نمو ومساهمة القطاع الخاص، حيث ترتفع ثقة المقرضين والمستثمرين وتقل حالة عدم التأكد عند تحسن القدرة على تقييم وإدارة المخاطر. وتعد الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) عنصراً رئيساً في البنية الأساسية المالية حيث توفر المعلومات اللازمة للوصول إلى صورة واضحة للمقترض تساند عملية اتخاذ القرار لتحسين القدرة على تحليل مخاطر الائتمان وتقييم الملاءة المالية للمقترض بناء على المعلومات الائتمانية. إضافة إلى ذلك، فإن بيانات (سمة)، والمعلومات الديموغرافية، والمتغيرات المالية وغير المالية الأخرى المتوافرة في التقارير الائتمانية تساعد على استقراء سلوكيات المقترض الائتمانية بالاعتماد على نماذج رياضية معقدة تستخدم متغيرات وبيانات التقرير الائتماني كمدخلات رئيسية لمساندة قرار الإقراض، وإدارة المخاطر.

كيف تعترض على معلومة
في تقريرك الائتماني

1

يمكنك التواصل عبر إحدى قنوات خدمة العملاء

مركز الاتصال 920000046 , البريد الالكتروني support@simah.com

الموقع الالكتروني www.simah.com

2

تأكد من إرفاق المستندات المتعلقة بإعتراضك

مع ضرورة تسمية كل مستند برقم الهوية / الإقامة قبل إرفاقه

3

بعد مراجعة الاعتراض تصلك رسالة نصية برقم الاعتراض

على رقمك المسجل، و رسالة اخرى بنتيجة الاعتراض

45#6!974

رسالة SMS

4

معالجة الاعتراض تتم خلال مدة لا تتجاوز 10 ايام عمل

(بحسب ما تقتضيه طبيعة الاعتراض)

<10

@saudisimah

youtube.com/simahclips

facebook.com/saudisimah

Saudi Credit Bureau -SIMAH

www.simah.com

+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق

برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة SIMAH

السعودية للمعلومات الائتمانية

Saudi Credit Bureau

1.3 التعاريف

النظام	نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/ ٣٧) وتاريخ ١٤٢٩/٧/٥هـ
اللائحة	اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية
المؤسسة	مؤسسة النقد العربي السعودي
المعلومات الائتمانية	أي معلومات أو بيانات عن المستهلك تتعلق بتعاملاته الائتمانية
الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية	شركة معلومات ائتمانية مرخص لها جمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بها عند طلبها
العضو	جهة حكومية أو خاصة يربطها عقد تبادل معلومات ائتمانية
المستهلك	أي شخص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية له تعاملات ائتمانية
السجل الائتماني	تقرير تصدره الشركة يحتوي على معلومات ائتمانية عن المستهلك.
السجلات العامة	سجلات المعلومات الائتمانية لدى الجهات الحكومية، مثل سجلات الصناديق المتخصصة والبنوك التي تقدم قروضاً حكومية، والجهات القضائية، واللجان الحكومية، وملفات الإفلاس والإعسار وما في حكمها
القرار السلبي	أي قرار يتخذه العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته
المعلومات السلبية	أي معلومات يقدمها العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته
اللجنة	لجنة النظر في المخالفات والفصل في نزاعات المعلومات الائتمانية

1.4 الإطار النظامي

صدر نظام المعلومات الائتمانية بالمرسوم الملكي رقم م/37 بتاريخ 1429/7/5 هـ وفقاً لقرار مجلس الوزراء رقم 188 بتاريخ 1429/7/4هـ وقد نصت المادة الثالثة من النظام بأنه يهدف إلى وضع الأسس العامة والضوابط اللازمة لجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وتبادلها وحمايتها. ويسري هذا النظام وفقا لما نصت عليه المادة الثالثة على شركات المعلومات الائتمانية والأعضاء والجهات الحكومية والخاصة التي لديها معلومات ائتمانية. كما صدرت اللائحة التنفيذية للنظام، وفقا لقرار معالي محافظ المؤسسة رقم 1ق/13709 وتاريخ 1432/9/22هـ التي أتت مكملة للنظام، حيث أؤكل للمؤسسة في الفقرات (4،3،2) من المادة الحادية عشرة من النظام، والمواد من الثانية وحتى الحادية عشرة من اللائحة مهمة التراخيص لشركات المعلومات الائتمانية والإشراف والرقابة عليها. يمكنك الاطلاع على نظام المعلومات الائتمانية واللائحة التنفيذية من خلال زيارة موقع شركة سمة www.simah.com.

تسوية الشيكات المرتجعة

لرفع طلب تسوية شيك مرتجع "مرفوض" لدى سمة
يتوجب تقديم إحدى الوثائق التالية عبر

البريد الإلكتروني

كشف حساب مختوم من البنك
يثبت عملية صرف الشيك

أو خطاب تسوية الشيك المرتجع
من إحدى الجهات الرسمية (المحكمة، الشرطة... إلخ)

أو إفادة خطية من المستفيد باستلام الشيك
والمصادقة على التوقيع من البنك

مركز خدمة العملاء

إحضار أصل الشيك

أو حضور المستفيد لتوقيع نموذج التنازل
في مركز خدمة عملاء سمة

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق
برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

2.1 السعودية للمعلومات الائتمانية

تأسست الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) في عام 2002م وبدأت عملها في 14 أغسطس 2004م كشركة معلومات ائتمانية تقوم بجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بها عند طلبها.

2.2 المهام

جمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بها عند طلبها.

2.3 الأهداف

1. توفير بنية أساسية مالية فعالة يمكن الاعتماد عليها لضمان النمو الاقتصادي المستدام.
2. إيجاد البنية الأساسية المالية لضمان نمو ومساهمة القطاع الخاص، حيث ترتفع ثقة المقرضين والمستثمرين وتقل حالة عدم التأكد عند تحسن القدرة على تقييم وإدارة المخاطر.
3. توفير المعلومات الائتمانية اللازمة للوصول إلى صورة واضحة للمقترض تساند عملية اتخاذ القرار لتحسين القدرة على تحليل مخاطر الائتمان وتقييم الملاءة المالية للمقترض بناء على المعلومات الائتمانية.
4. جمع وتحليل المعلومات الديموغرافية والمتغيرات المالية وغير المالية الأخرى المتوفرة في التقارير الائتمانية لمساعدة مانحي التمويل أو الجهات ذات العلاقة على استقراء سلوكيات المقترضين الائتمانية بالاعتماد على نماذج رياضية معقدة تستخدم متغيرات وبيانات التقرير الائتماني كمدخلات رئيسية لمساندة قرار الإقراض.
5. الحد من تفاوت المعلومات الائتمانية؛ حيث أن تباين المعلومات بين المقرض والمقترض غالباً ما يؤدي إلى ارتفاع مخاطر الإقراض وإلى ارتفاع تكلفة الاقراض نظراً لاستناد قرار الإقراض على عملية تقييم الملاءة المالية التي تعتمد بالدرجة الأولى على صحة المعلومات الائتمانية المتوافرة للمقرض.
6. تقليل نسبة القروض المتعثرة وزيادة نسب التحصيل بجانب تسهيل الحصول على التمويل بتكلفة تتضمن تسعير المخاطر بدقة كبيرة.
7. دعم السياسة النقدية وأدواتها، حيث أن قدرة المقرضين على تسعير تكلفة المخاطر بشكل ديناميكي دقيق ومتفاوت تبعاً لاحتمال تعثر المقترض يسمح لإحدى أهم أدوات السياسة النقدية وهي أسعار الفائدة بأن تؤثر مباشرة في السلوك الاقتصادي كمعدلات الاقتراض والاستثمار والاستهلاك.
8. رفع الجودة النوعية والتوسع في الائتمان وبالتالي تحفيز النمو الاقتصادي.

المسيرة

ملخص محطات وأبرز منجزات
الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)

1998 فكرة تأسيس أول شركة معلومات ائتمانية

2002 ١٠ مصارف سعودية أسست «سمة»

2004 ١٢ موظفًا ساهموا في إنطلاقة سمة

2008 سمتي وسمتنا تغطيان السوق السعودية

2011 إنطلاقة الشراكات الإستثمارية
وإستمرار البرامج التوعوية

2014 شركة مساهمة مقفلة

2015 بلغ عدد الموظفين في سمة ١٤٥ موظفاً

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان
لمستقبل مشرق
برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

2.4 السجل الائتماني

إن الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)، وفي عملية تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء، لا تقدم أي رأي أو قرار أو تعليق من شأنه إلزام أي عضو على منح أو عدم منح أي تسهيلات ائتمانية، وذلك ضمن السجلات الائتمانية الصادرة عنها. على هذا الأساس قامت شركة سمة، ومنذ تأسيسها على إدراج العبارة التالية في كل سجل ائتماني يصدر عنها بـ « لقد تم تجميع هذه المعلومات من مصادر مختلفة، ولا تمثل رأي الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة). يتضمن السجل الائتماني معلومات تساعد على تعزيز إدارة المخاطر وإنجاز عملية التقييم بشكل أسرع وأكثر موضوعية. تقوم شركة سمة بجمع المعلومات الائتمانية الواردة في السجلات العامة ومن الأعضاء في السجل الائتماني.

يشمل السجل الائتماني وفقا للمادة السادسة عشرة من اللائحة على معلومات لها علاقة بالملاءة المالية للمستهلك، ومنها:

1. اسم المستهلك ذي الصفة الطبيعية، ورقم هويته، ومحل إقامته، ومقر عمله الحالي والسابق، وحالته الاجتماعية، ومؤهلاته العلمية، وبياناته الشخصية.
2. اسم المستهلك ذي الصفة الاعتبارية والترخيص بمزاولة النشاط أو رقم سجله التجاري وعنوانه، وأي معلومات أخرى عنه.
3. معلومات عن أي ائتمان قائم أو سابق مُقَرٍّ به أو متنازع عليه، بغض النظر عما إذا كان الائتمان حالاً أو مؤجلاً، أو كان هناك تعثر أو تأخر في السداد، أو جرى شطب الدين أو تسويته، وأي ضمانات ممنوحة للمستهلك.
4. أي دعوى ذات صفة ائتمانية أقيمت عليه والأحكام الصادرة فيها.
5. أي دعوى إعسار أو إفلاس أو تصفية، أقيمت على المستهلك، والأحكام الصادرة فيها، واسم المصفي أو أمين التفليسة، وقيمة الموجودات والدين وتواريخ السداد ونفقات التصفية.
6. أي شيكات دون مقابل وفاء صادرة عن المستهلك، وقيمتها وتاريخها وأي إجراءات اتخذت حيالها.
7. أي مطالبة صادرة عن جهة رسمية، لم تسدد.
8. عدد وأسماء الأعضاء الذين تقدموا بطلبات للحصول على التقرير الائتماني للمستهلك خلال السنتين السابقتين من تاريخ طلب إصدار السجل، وعدد التقارير الائتمانية التي صدرت والنتائج التي انتهت إليها.
9. أي معلومات أخرى ذات طبيعة ائتمانية تؤثر على الملاءة الائتمانية للمستهلك.

أنواع التقارير الائتمانية

التقرير الائتماني عبارة عن سجل إلكتروني، يجسد الملاءة المالية والمعلومات الائتمانية

التقرير الكامل

المعلومات السلبية و الإيجابية

التقرير الملخص

رسالة SMS

معلومات المبالغ المستحقة والمتعثرة والاستفسارات السابقة

تقرير التعثر

رسالة SMS

معلومات التعثر

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق

برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة SIMAH

السعودية للمعلومات الائتمانية

Saudi Credit Bureau

التقرير الائتماني للأفراد CONSUMER Credit Report

التاريخ: الثلاثاء 2015/8/21م
الساعة: 09:25:26

رقم الهوية: 2207571635

الصفحة 1 من 1

البيانات الشخصية

اسم العميل	ماجد أحمد عبد الله
الجنس	ذكر
الحالة الاجتماعية	متزوج
رقم الهوية	2207571635
تاريخ الإنتهاء	2015/8/19
جهة الإصدار	الرياض
الجنسية	سعودي
تاريخ الميلاد	1988/8/19
رقم الجوال	0599766757
قطاع العمل	خاص
جهة العمل	شركة سمة
المسمى الوظيفي	مدير
الراتب	7,000
المدينة	الرياض
تاريخ التحديث	2015/8/19

ملخص عام

تاريخ صدور أول منتج	11/03/2015
المنتجات الائتمانية النشطة	99
إجمالي الحدود الائتمانية المباشرة	99
إجمالي الالتزامات الائتمانية القائمة	12,730.00
إجمالي الحدود الائتمانية المكفولة	0.00
إجمالي الالتزامات الائتمانية المكفولة	0.00
المنتجات الائتمانية المغلقة	99
إجمالي الالتزامات الائتمانية المغلقة	10,000.00
المتبقي من الالتزامات الائتمانية المغلقة	0.00

ملخص المنتجات النشطة

نوع المنتج	الجهة المقرضة	رقم الحساب	مبلغ القسط	حد الائتمان	الرصيد المتبقي	تاريخ التحديث	حالة السداد
قرض	مصرف الراجحي	0000759xxx	472,309.00	42,309.00	20,000.00	2061/9/15	منتظم
بطاقة ائتمان	بنك الأهلي	0000759xxx	175,000.00	15,000.00	5000.00	2012/7/6	متأخر
هاتف جوال	موبايلي	0000759xxx	3,988.00	5,000.00	1,000.00	2013/12/14	منتظم

ملخص المنتجات المغلقة

نوع المنتج	الجهة المقرضة	رقم الحساب	تاريخ إدراج المتعثر	مبلغ المتعثر	الرصيد المتعثر حالياً	حالة المتعثر	تاريخ التسوية
قرض	مصرف الراجحي	0000759xxx	2011/5/16	42,309.00	0.00	مدفوع بالكامل	2011/6/16
بطاقة ائتمان	بنك الأهلي	0000759xxx	2011/6/6	15,000.00	500.00	مدفوع جزئياً	
هاتف جوال	موبايلي	0000759xxx	2013/11/14	23,988.00	1,000.00	غير مدفوعة	

ملخص المنتجات المتعثرة

نوع المنتج	الجهة المقرضة	رقم الحساب	تاريخ إدراج المتعثر	مبلغ المتعثر	الرصيد المتعثر حالياً	حالة المتعثر	تاريخ التسوية
قرض	مصرف الراجحي	0000759xxx	2011/5/16	42,309.00	0.00	مدفوع بالكامل	2011/6/16
بطاقة ائتمان	بنك الأهلي	0000759xxx	2011/6/6	15,000.00	500.00	مدفوع جزئياً	
هاتف جوال	موبايلي	0000759xxx	2013/11/14	23,988.00	1,000.00	غير مدفوعة	

ملخص المنتجات المتعثرة لكفلاء

نوع المنتج	البنك	رقم الشيك	تاريخ إدراج الشيك	مبلغ الشيك	الرصيد المتبقي	حالة الشيك	تاريخ التسوية
شيك	مصرف الراجحي	0000759xxx	2011/5/16	42,309.00	20,000.00	شيك مسجل	
* الشيك غير قابل للتحويل							
شيك	بنك الأهلي	0000759xxx	2011/6/6	15,000.00	0.00	مدفوع بالكامل	2011/7/6
* إختلاف اسم مظهر الشيك عن اسم المستفيد منه							
شيك	بنك الرياض	0000759xxx	2013/11/14	23,988.00	0.00	مدفوع بالكامل	2013/12/14
* الرفع الساحب - مطلوب توقيع الساحب للاطلاع على التقرير الحاصل على التاريخ							

الشيكات

مكونات
التقريـــر الائتماني

يتكون التقرير الائتماني من ٩ أقسام رئيسة

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان
لمستقبل مشرق
برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة
SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

2.7 أوقات الدوام

تعمل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) خلال أوقات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الرابعة والنصف عصراً.

2.8 الإشراف والرقابة

تتولى مؤسسة النقد العربي السعودي مهمة الإشراف والرقابة على الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية وفق مواد وأحكام نظام المعلومات الائتمانية واللائحة التنفيذية.

مركز خدمة العملاء

2014 - 2004

2,251,462
الهاتف الموحد

الزوار
193,861
منهم 21% نساء

رسالة SMS
693,918
شكاوى وإعتراضات

عدد المستفيدين الذين تمت خدمتهم

3930635

718,222
خدمات ذاتية

73,168
بريد إلكتروني

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق

سمة SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

3.1 حقوق المستهلك

تتولى شركة سمة توعية المستهلكين بحقوقهم الائتمانية ونشر الثقافة الائتمانية عبر برامج ائتمانية تثقيفية توعوية مختلفة (بما في ذلك هذا الدليل) استنادا للمادة الرابعة والثلاثون من اللائحة. وتلتزم شركة سمة في برامجها التوعوية إيضاح ما يلي:

1. السجل الائتماني هو تقرير تصدره شركة سمة ويحتوي على معلومات المستهلك الائتمانية.
2. يعكس سجل المستهلك الائتماني الحركة الائتمانية التاريخية له حتى آخر تحديث من قبل أعضاء شركة سمة.
3. لابد من تقديم إثبات الهوية/ الجواز/الإقامة ليتمكن موظف شركة سمة من خدمة المستهلك.
4. لا يقرر سجل المستهلك الائتماني قبول أو رفض التعامل معه، إنما يتضمن معلومات ائتمانية عن التاريخ الائتماني، يسترشد بها العضو لتحديد مدى رغبته في التعامل مع المستهلك من عدمه.
5. يحق للمستهلك معرفة أسم وعنوان من قام بالاستعلام عن سجله الائتماني خلال السنتين الأخيرتين.
6. يجب على عضو شركة سمة بتحديث معلومات المستهلك الائتمانية بحد أدنى مرة واحدة في الأسبوع.
7. يجب على عضو شركة سمة الحصول على موافقة المستهلك الخطية عند الاستعلام عنه.
8. يلتزم عضو شركة سمة بتزويد سمة بمعلومات المستهلك الائتمانية بعد موافقته الخطية شريطة ألا تكون تحتوي على أخطاء أو لدى العضو اعتقاد أن هذه المعلومات الائتمانية قد تحتوي على بيانات غير صحيحة.
9. يحق للمستهلك الحصول مجاناً على أول سجل ائتماني له.
10. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني مجاناً في حال اتخاذ قرار سلبي بحقه وفق ما ورد باللائحة.
11. يحق للمستهلك الذي رفض تعامله الائتماني الحصول مجاناً على نسخة من سجله الائتماني لمرة واحدة فقط.
12. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني مجاناً إذا كان ضحية احتيال شريطة اثبات ذلك، كاستخدام معلوماته الشخصية.
13. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني مجاناً في حال اشتمل تقريره الائتماني معلومات خاطئة.
14. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني بعد تعديل المعلومات الائتمانية عند ثبوت صحة الاعتراض.

15. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني في أي وقت مقابل تسديد الرسم المحدد من قبل شركة سمة فيما عدا ما ذكر أعلاه.

16. القرار السلبي هو أي قرار يتخذه عضو شركة سمة بناءً على سجله الائتماني ضد مصلحته، ولا تتدخل شركة سمة في هذا القرار.

17. يحق للمستهلك الاعتراض في أي وقت على القرار السلبي الصادر بحقه أو أي من المعلومات الائتمانية الواردة في سجله الائتماني.

18. إذا كانت المعلومات السلبية محل نزاع أو شكوى بين المستهلك وبين العضو، يجب على العضو إشعار شركة سمة بأن تلك المعلومات محل نزاع أو شكوى.

19. في حال اعتراض المستهلك على عدم اكتمال أو عدم صحة أي بند من المعلومات الواردة في سجله الائتماني، تقوم شركة سمة بإبلاغه عن نتائج التحقيق.

20. يجب على عضو شركة سمة إشعار المستهلك خطياً عند اتخاذه لقرار سلبي بسبب يعود كليا او جزئيا الى المعلومات الواردة في سجله الائتماني على ان يتضمن الاشعار أسباب اتخاذ القرار السلبي واسم وعنوان ورقم هاتف شركة المعلومات الائتمانية التي حصل منها على سجله الائتماني وصورة منه.

21. يحق للمستهلك اضافة معلومات الى سجله الائتماني توضح وجهة نظره للشخصية على ما ورد فيه من معلومات ائتمانية.

22. لا يحق للمستهلك المطالبة بتعديل أو حذف أو تصحيح أي معلومة وردت في سجله الائتماني إلا بوجود المستندات الرسمية التي تثبت ذلك.

23. يحق للمستهلك التقدم للجنة النظر في المخالفات والفصل في نزاعات المعلومات الائتمانية في حال عدم قناعته بنتائج التحقيق التي قدمت من شركة سمة أو رفض اعتراضه.

24. تلتزم شركة سمة والأعضاء المحافظة على سرية المعلومات الائتمانية والبيانات التي في حوزتهم، وقصر استخدامها وتبادلها بين الأعضاء والشركات، والأشخاص والأطراف ذوي العلاقة دون غيرهم وفق ما ورد في النظام ولائحته التنفيذية.

٢٥. قد يقبل عضو شركة سمة التعامل مع المستهلك حتى لو كان متعثرا، وقد يرفض ذلك حتى لو لم تكن متعثراً.

3.2 المبادئ الائتمانية

تقوم الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) بإطلاق برامج توعوية لنشر الثقافة الائتمانية لكافة أفراد المجتمع عبر نشر المبادئ الائتمانية التالية:

المبدأ الاول	الحياد	التقرير الائتماني هو سجل ائتماني معلوماتي، ولا تتدخل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) في قرارات أعضائها، سواءً السلبية أو الايجابية.
المبدأ الثاني	العدالة	تلتزم شركة سمة التعامل مع المستهلكين بعدل وأمانة وإنصاف في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة سمة
المبدأ الثالث	الإفصاح والشفافية	1. يلتزم عضو شركة سمة بأن تكون كافة الإفصاحات المطلوبة متوافقة مع النظام، ولائحته، والأنظمة المصرفية والقواعد الصادرة عن المؤسسة. 2. يلتزم عضو شركة سمة عدم الإفشاء بأية معلومات عن المستهلك تلقاها من شركة سمة لأي شخص أو جهة أخرى باستثناء ما يجوز له الإفصاح عنه النظام، ولائحته، والأنظمة المصرفية والقواعد الصادرة عن المؤسسة. 3. يلتزم عضو شركة سمة اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة للتحقق من أن المعلومات الائتمانية المقدمة لشركة سمة (شاملة التحديثات) دقيقة وصحيحة وسارية المفعول حتى دورة التحديث اللاحقة، على أن تكون تلك المعلومات دائما بنفس طريقة الإفصاح المتبعة لشركة سمة وأنه يتم الإفصاح عنها طبقا لتعليمات وتوجيهات المؤسسة بما يضمن عدم الإخلال بشرط السرية الذي تم الاتفاق عليه بين العضو المعني والعميل الذي تخصه تلك المعلومات.
المبدأ الرابع	التثقيف والتوعية الائتمانية	تقوم شركة سمة بوضع برامج وآليات مُناسبة لتطوير معارف ومهارات المستهلكين الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي الائتماني والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الائتمانية، ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة
المبدأ الخامس	السلوكيات الائتمانية	تلتزم شركة سمة كافة الطرق المهنية الضامنة لحقوق لمستهلك على امتداد العلاقة بينهم.
المبدأ السادس	الحماية	تتخذ شركة سمة وكافة أعضائها أقصى درجات الحماية لحفظ المعلومات الائتمانية وصيانتها وتحديثها حسب الفترات المقرة في اللائحة التنفيذية.
المبدأ السابع	الشكاوى	تلتزم شركة سمة بإنشاء إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى، ووضع دليل إجرائي لمعالجة شكاوى المستهلكين ونشره.
المبدأ الثامن	السرية	تلتزم شركة سمة وكافة أعضائها المحافظة على سرية المعلومات الائتمانية والبيانات التي في حوزتهم، وقصر استخدامها وتبادلها فيما بينهم، والأشخاص والأطراف ذوي العلاقة دون غيرهم وفق ما ورد في نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية. وتتحمل شركة سمة وأعضائها ما يقع من موظفيهم من مخالفات لأحكام النظام أو لائحته التنفيذية

التسجيل

طرق إتمام التسجيل
للحصول على التقرير الائتماني

هاتف
بنك الرياض riyad bank
مصرف الراجحي Al Rajhi Bank

أقرب فرع
ساب SABB
الأهلي NCB
العربي anb
الوطني NBK
البنك السعودي للاستثمار The Saudi Investment Bank
Emirates NBD
بنك الجزيرة BANK ALJAZIRA
سمة SIMAH مركز خدمة العملاء

موقع ويب
البنك السعودي الفرنسي Banque Saudi Fransi
سامبا samba
البنك السعودي الهولندي Saudi Hollandi Bank
مصرف الإنماء alinma bank
بنك البلاد BANK ALBILAD
ساب SABB

صراف
بنك الرياض riyad bank

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق
برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

3.3 التزامات شركة سمة

1. تلتزم شركة سمة توقيع اتفاقيات عضوية تعتمدها المؤسسة مع أي جهة ترغب في تبادل معلومات ائتمانية تتعلق بالسجل الائتماني للمستهلك، وتوضح الاتفاقية حقوق والتزامات الطرفين وتسمى الجهة بعد توقيع الاتفاقية عضواً.

2. يجوز لشركة سمة الإفصاح عن تقريرك الائتماني في الحالات التالية فقط في حال طلب العضو وموافقة المستهلك محل الاستعلام، وفي حال طلبه من إحدى الجهات الرسمية المحلية المختصة في الفصل في المنازعات، وفي حال طلب المؤسسة، وفي حال طلب المستهلك نفسه.

3. تلتزم شركة سمة إعداد سجلات منتظمة بأسماء المستهلكين سواءً أكانوا أشخاصاً طبيعيين أم اعتباريين وصفاتهم وعناوينهم ومقارّ أعمالهم، وطبيعة النشاط الذي يمارسونه ومعلوماتهم الائتمانية.

4. تلتزم شركة سمة إعداد سجلات منتظمة تشمل أسماء الأعضاء والشركات المتعاملة معها، سواء أكانت مصادر للمعلومات الائتمانية أم شركات أخرى خاضعة لأحكام نظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية، وكذلك العقود والاتفاقيات مع كل منها ومدتها وشروطها.

5. تلتزم شركة سمة اتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سلامة وصحة ودقة واكتمال المعلومات الائتمانية التي تحصل عليها وفقاً لأحكام النظام ولائحته، وعليها الالتزام بالآتي:

أ. عدم الحصول على أي معلومات ائتمانية من أي جهة أو مصدر إلا بعد توقيع اتفاقية عضوية مع تلك الجهة أو المصدر.

ب. الحصول على معلومات ائتمانية من الأعضاء وفق معايير معتمدة من شركة سمة تشمل متطلبات إدارية وفنية ونظامية، المعتمدة من المؤسسة.

ت. تلتزم شركة سمة بالمحافظة على سرية المعلومات الائتمانية والبيانات التي كانت في حوزتها وقصر استخدامها وتبادلها بين الأعضاء والشركات والأشخاص والأطراف ذوي العلاقة دون غيرهم وفقا لما ورد في النظام ولائحته.

ث. اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من سبب طلب العضو للمعلومات الائتمانية.

ج. إبلاغ العضو بالالتزامات المترتبة عليه وفقا لأحكام النظام ولائحته.

6. تلتزم شركة سمة بوضع ضوابط لحماية أمن المعلومات الائتمانية والبيانات التي لديها أو التي حصلت عليها.

7. تلتزم شركة سمة قبل تزويد أي عضو بسجل المستهلك الائتماني القيام بالآتي:

أ. التحقق من هوية طالب التقرير الائتماني والغرض من طلبه.

ب. تعهد العضو بعدم استعمال هذه المعلومات إلا للأسباب المحددة بالطلب.

ت. التأكد من دقة المعلومات الائتمانية المقدمة وحداثتها.

SIMATI

تقريرك .. مرآتك

Your Report .. Reflects You

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق
برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

3.4 التزامات العضو

يلتزم العضو بالآتي:

4. الحصول على موافقة المستهلك الخطية عند الاستعلام عنه وموافقته على تزويد شركة سمة بمعلومات ائتمانية عنه.

5. عدم تزويد شركة سمة بأي معلومات ائتمانية عن المستهلك إذا كان يعلم أنها تحتوي على أخطاء أو لديه اعتقاد أن هذه المعلومات الائتمانية قد تحتوي على بيانات غير صحيحة.

6. عدم تزويد شركة سمة بمعلومات ائتمانية غير صحيحة عن المستهلك بعد تلقيه إبلاغاً من المستهلك بذلك.

7. تحديث معلومات المستهلك الائتمانية بشكل دوري بحد أدنى مرة واحدة في الأسبوع.

8. تزويد شركة سمة بمعلومات ائتمانية صحيحة وكاملة عن المستهلك.

9. استخدام المعلومات الائتمانية الواردة من سمة عن المستهلك وفقاً للأغراض المسموح بها.

10. إبلاغ شركة سمة فوراً عن أي حسابات ائتمانية أغلقت بناء على طلب المستهلك.

11. عدم إفشاء أية معلومات ائتمانية عن المستهلك تلقاها من سمة.

12. إعداد سجلات تشتمل على أسماء وعناوين الشركات المتعامل معها والبيانات التي زودت بها.

13. لا يحق للعضو تزويد شركة سمة بمعلومات سلبية عن المستهلك تتضمن نزاعاً أو شكوى دون إشعارها أن تلك المعلومات السلبية محل نزاع أو شكوى.

14. التحقق من معلومات المستهلك الائتمانية وتصحيح أو حذف ما احتوت عليه من أخطاء.

15. لا يجوز للعضو الامتناع عن تقديم المعلومات الائتمانية المطلوبة منهم او التأخير في تزويد شركة سمة بها حسب ما تم الاتفاق عليه في اتفاقية العضوية.

16. لا يحق للعضو إعادة أي معلومة سلبية حذفت او عدلت من سجل المستهلك الائتماني الا بقرار من اللجنة.

17. يلتزم العضو الذي لديه تعامل ائتماني قائم مع المستهلك بإشعاره خطيا بصيغة صريحة وواضحة عن أي معلومات سلبية سوف ترسل لشركة سمة.

18. في حال قيام العضو باتخاذ قرار سلبي بحق المستهلك بسبب يعود كليا أو جزئيا الى المعلومات الائتمانية الواردة في سجله الائتمان فيتعين عليه إشعار المستهلك خطيا على ان يتضمن الاشعار أسباب اتخاذ القرار السلبي واسم وعنوان ورقم هاتف شركة المعلومات الائتمانية التي حصل منها على سجله الائتماني.

كل شيكاتنا **برصيد**

All Checks.. **Are Monitored**

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق
برنامج توعوي لنشر الثقافة الائتمانية

سمة SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

4.1 تلتزم شركة سمة بإنشاء إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى، ووضع دليل إجرائي لمعالجة شكاوى المستهلكين ونشره بعد عرضه على المؤسسة للحصول على موافقته. ويتضمن الدليل إجراءات تسوية الشكاوى بما يحقق الآتي:

4.1.1 الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعني بالاتصال بالمستهلكين.

4.1.2 التحقيق الكامل والفوري في أي شكوى.

4.1.3 حفظ سجل بالشكاوى المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة.

4.2 تلتزم شركة سمة وخلال خمسة أيام عمل من تاريخ إبلاغها بالاعتراض على القرار او أي معلومات سلبية؛ إشعار العضو الذي أصدر المعلومات السلبية محل الاعتراض خطياً، مع ذكر جميع المعلومات السلبية المتعلقة بالاعتراض بما في ذلك ما قدمه المعترض من معلومات ومستندات. وتحدد للعضو مدة لا تزيد على عشرة أيام عمل للرد، وفي حال عدم الرد خلال المدة المحددة يعد ذلك قرينة على صحة ما قدمه المعترض من معلومات.

4.3 تقوم شركة سمة باتخاذ قرار خلال فترة لا تزيد على سبعة أيام عمل من استلامها رد العضو أو مضي عشرة أيام.

4.4 إذا ثبت من التحقيق صحة الاعتراض كلياً أو جزئياً، أو تبين أن المعلومة لا يمكن التأكد منها؛ فعلى شركة سمة أن تقوم خلال يومي عمل من تاريخ اتخاذ القرار بحذف المعلومات السلبية محل الاعتراض من التقرير الائتماني أو تعديلها حسب الأحوال.

4.5 لا يحق لشركة سمة حذف أو تعديل أي معلومات سلبية في التقرير الائتماني للمستهلك مالم يثبت عدم صحتها.

4.6 تلتزم شركة سمة إبلاغ المعترض بالإجراءات المتخذة للتحقيق في اعتراضه خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الاعتراض.

4.7 تلتزم شركة سمة إبلاغ المعترض خطياً بنتائج التحقيق خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ اتخاذ القرار، وأن يتضمن الإبلاغ الآتي:

4.1.4 نسخة من السجل لائتماني للمستهلك بعد تعديلها عند ثبوت صحة الاعتراض.

4.1.5 ملخص عن حقوق المعترض طبقاً لنظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية في حالة ثبوت عدم صحة الاعتراض.

4.8 تشير شركة سمة في كل سجل ائتماني تصدره أثناء التحقيق إلى الاعتراض المقدم على أي معلومة يتضمنها السجل. وإذا لم يؤدِ التحقيق إلى تسوية الاعتراض فعلى شركة سمة – بناءً على طلب المعترض – القيام بالآتي:

4.1.6 الإشارة إلى الاعتراض في أي تقرير ائتماني لاحق يتعلق بالمعترض ويتضمن المعلومات السلبية المعترض عليها .

4.1.7 تضمين التقرير ملخصاً واضحاً عن حقيقة المعلومات السلبية المعترض عليها كما يراها المعترض.

4.1.8 إشعار خطي لأي جهة يحددها المعترض حصلت على تقريره الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض، بوجود الاعتراض إذا شمل التقرير أياً من المعلومات السلبية محل الاعتراض.

4.9 عند إلغاء أي معلومة واردة في تقرير المعترض أو تعديلها، يتعين على شركة سمة أن تشعر خطياً أي جهة يحددها المعترض حصلت على تقريره الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض بالإلغاء أو التعديل، إضافة إلى جميع شركات المعلومات الائتمانية المرخصة المرتبطة معها باتفاقية أو عقد.

4.10 في حال رفض اعتراض المستهلك فله حق التقدم الى اللجنة.

تطبيق سمة
SIMAH App

بين يديك

يستعرض التطبيق نبذة عن الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) ، بالإضافة إلى توفير جملة من المنتجات والخدمات الائتمانية، وكافة أنواع التقارير ، علاوة على نصائح وإرشادات، وتعريف بالحقوق وطرق التسجيل .

Available on the App Store

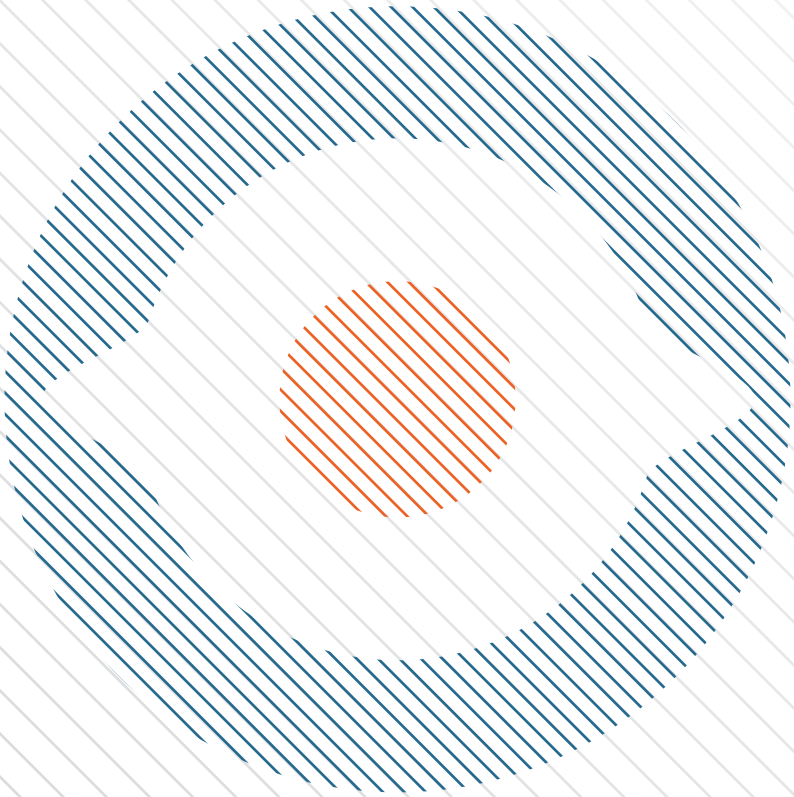
ANDROID APP ON Google play

@saudisimah
youtube.com/simahclips
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau -SIMAH
www.simah.com
+966 540409720

آفاق الائتمان لمستقبل مشرق

سمة SIMAH
السعودية للمعلومات الائتمانية
Saudi Credit Bureau

معلوماتنا.. قراراتك



@SAUDISIMAH
youtube.com/SIMAHCLIPS
facebook.com/saudisimah
Saudi Credit Bureau - SIMAH
www.simah.com
+966 920000046