

# الدليل الإجرائي لتوعية المستهلك

سهوة  
SIMAH

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

جميع الحقوق محفوظة لسمة © 2021

## القسم الأول

- 1.1 مقدمة
- 1.2 مفاهيم
- 1.3 تعاريف
- 1.4 الأنظمة واللوائح

## القسم الثاني

- 2.1 السعودية للمعلومات الائتمانية
- 2.2 المهام
- 2.3 الأهداف
- 2.4 السجل الائتماني
- 2.5 أوقات الدوام
- 2.6 الإشراف والرقابة

## القسم الثالث

- 3.1 حقوق المستهلك
- 3.2 المبادئ الائتمانية
- 3.3 التزامات سمة
- 3.4 التزامات العضو

## القسم الرابع

- 4 الاعتراضات والشكاوى

## 1.1 مقدمة

يُعدّ البنك المركزي السعودي (ساما) المُرَاقِب والمُشرف على المؤسسات المالية المُرخّصة من قبلها والمُصرّح لها العمل في المملكة العربية السعودية (المصارف وشركات التأمين وإعادة التأمين وأصحاب المهن الحرة وشركات المعلومات الائتمانية وشركات ومؤسسات الصرافة وشركات التمويل). وفي هذا السياق، يراقب البنك المركزي ويشرف على مختلف المنتجات المُقدمة للعميل من المؤسسات المالية التي يشرف عليها. منذ صدور نظام البنك المركزي السعودي رقم 23 وتاريخ 1377/05/23هـ، ونظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/5 وتاريخ 1386/06/22هـ وهو يعمل على حماية مصالح العميل والتأكد من أنّ تعامل المؤسسات المالية مع العميل يتم بطريقة عادلة وصادقة. وقد تم إجراء الكثير من الدراسات عن هذه المسائل ودلت النتائج أنّ 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. ونظرًا إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن البنك المركزي السعودي سيستمر في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العميل. من ضمن أهداف البنك المركزي السعودي 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 يسعى البنك المركزي لضمان الحفاظ عليها وفق نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/37 وتاريخ 1424/07/05هـ ولائحته التنفيذية الصادر بقرار معالي محافظ البنك المركزي السعودي برقم أقي/13709 وتاريخ 1432/09/22هـ.

## 1.2 مفهوم دور الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)



يوضح هذا النموذج أهمية تبادل المعلومات الائتمانية، ودور البنك المركزي السعودي (ساما) الريادي كجهة إشرافية ورقابية على عمل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)، وحرص البنك المركزي لضمان العدالة والحياد والشفافية وسهولة وصول المستهلك لمعلوماته الائتمانية الدقيقة والمحدثة حسب الأسس العامة المقررة في نظام المعلومات الائتمانية والضوابط المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية. حيث تعد المعلومات الائتمانية وأنظمة المدفوعات والجهات المالية الوسيطة عناصر رئيسية في البنية الأساسية المالية لأي دولة، حيث أن توفر بنية أساسية مالية فعالة يمكن الاعتماد عليها يعتبر تبعا للذبيات 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 تساعد 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 استقرار سلوكيات المقترض الائتمانية بالاعتماد على نماذج رياضية معقدة تستخدم متغيرات وبيانات التقرير الائتماني كمدخلات رئيسية لمساندة قرار الإقراض، وإدارة المخاطر.

## 1.3 التعاريف

نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/ 37) وتاريخ 5/7/1429هـ.	<b>النظام</b>
اللائحة التنفيذية لنظام المعلومات الائتمانية.	<b>اللائحة</b>
البنك المركزي السعودي.	<b>البنك المركزي</b>
أي معلومات أو بيانات عن المستهلك تتعلق بتعاملاته الائتمانية.	<b>المعلومات الائتمانية</b>
شركة معلومات ائتمانية مرخص لها جمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وحفظها، وتزويد الأعضاء بها عند طلبها.	<b>الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية</b>
جهة حكومية أو خاصة يربطها عقد تبادل معلومات ائتمانية.	<b>العضو</b>
أي شخص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية له تعاملات ائتمانية.	<b>المستهلك</b>
تقرير تصدره الشركة يحتوي على معلومات ائتمانية عن المستهلك.	<b>السجل الائتماني</b>
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.	<b>السجلات العامة</b>
أي قرار يتخذه العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته.	<b>القرار السلبي</b>
أي معلومات يقدمها العضو بناءً على سجل المستهلك الائتماني ضد مصلحته.	<b>المعلومات السلبية</b>
لجنة النظر في المخالفات والفصل في نزاعات المعلومات الائتمانية.	<b>اللجنة</b>

## 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 1429/7/4 هـ وقد نصت المادة الثالثة من النظام بأنه يهدف إلى وضع الأسس العامة والضوابط اللازمة لجمع المعلومات الائتمانية عن المستهلكين وتبادلها وحمايتها. ويسري هذا النظام وفقاً لما نصت عليه المادة الثالثة على شركات المعلومات الائتمانية والأعضاء والجهات الحكومية والخاصة التي لديها معلومات ائتمانية. كما صدرت اللائحة التنفيذية للنظام، وفقاً لقرار معالي محافظ البنك المركزي رقم 13709/ق1 وتاريخ 1432/9/22 هـ التي أتت مكملة للنظام، حيث أوكل للبنك المركزي في الفقرات (2،3،4) 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](http://www.simah.com).

## 2.1 الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية

تأسست الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) في عام 2002م وبدأت عملها في 14 أبريل 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 تساعد عملية اتخاذ القرار لتحسين القدرة على تحليل مخاطر الائتمان وتقييم الملاءة المالية للمقترض بناءً 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 استقرار 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 الإقراض 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، إلى جانب 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 الإقراض والاستثمار والاستهلاك.
8. رفع الجودة النوعية والتوسع في الائتمان وبالتالي تحفيز النمو الاقتصادي.

## 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 : تم جمع 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 وفقاً للمادة السادسة عشرة من اللائحة على معلومات لها علاقة بالملاءة المالية للمستهلك، ومنها:

1. اسم المستهلك ذو الصفة الطبيعية، ورقم هويته، ومحل إقامته، ومقر عمله الحالي والسابق، وحالته الاجتماعية، ومؤهلاته العلمية، وبياناته الشخصية.
2. اسم المستهلك ذو الصفة الاعتبارية والترخيص بمزاولة النشاط أو رقم سجله التجاري وعنوانه، وأي معلومات أخرى عنه.
3. معلومات عن أي ائتمان قائم أو سابق مُقَرَّب به أو متنازع عليه، بغض النظر عما إذا كان الائتمان حالياً 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 إفسار 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. أسماء 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.





## 2.5 أوقات الدوام

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

## 2.6 الإشراف والرقابة

يتولى البنك المركزي السعودي مهمة الإشراف والرقابة على الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية وفق مواد وأحكام نظام المعلومات الائتمانية واللائحة التنفيذية.



فنداتا



منذ 2002



SaudiSIMAH

## 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) استنادًا للمادة الرابعة والثلاثين من اللائحة. وتلتزم شركة سمة في برامجها التوعوية بإيضاح 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 اسم وعنوان من قام بالاستعلام عن سجله الائتماني خلال السنتين الأخيرتين.
6. يجب على عضو شركة سمة تحديث 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 تحتوي على أخطاء أو لدى العضو اعتقاد أن هذه المعلومات الائتمانية قد تحتوي على بيانات غير صحيحة.
9. يحق للمستهلك الحصول مجانًا على أول سجل ائتماني له.
10. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني مجانًا في حال اتخاذ قرار سلبي بحقه وفق ما ورد باللائحة.
11. يحق للمستهلك الذي رفض تعامله الائتماني الحصول مجانًا على نسخة من سجله الائتماني لمرة واحدة فقط.
12. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني مجانًا إذا كان ضحية احتيال شريطة إثبات ذلك، باستخدام معلوماته الشخصية.
13. يحق للمستهلك الحصول على سجله الائتماني مجانًا في حال اشتمل تقريره الائتماني على 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 الحالات المذكورة آنفًا.
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 خطيًا عند اتخاذ قرار سلبي بسبب يعود كليًا أو جزئيًا إلى المعلومات الواردة في سجله الائتماني على أن يتضمن الإشعار أسباب اتخاذ القرار السلبي واسم وعنوان ورقم هاتف شركة المعلومات الائتمانية التي حصل منها على سجله الائتماني وصورة منه.
21. يحق للمستهلك إضافة معلومات إلى 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.
25. قد يقبل عضو شركة سمة التعامل مع المستهلك حتى لو كان متعثرًا، وقد يرفض ذلك حتى لو لم تكن متعثرًا.

## 3.2 المبادئ الائتمانية

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

التقرير الائتماني هو سجل ائتماني معلوماتي، ولا تتدخل الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) في قرارات أعضائها، سواء السلبية أو الإيجابية.	الحياد	المبدأ الأول
تلتزم شركة سمة التعامل مع المستهلكين بعدل وأمانة وإنصاف في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة سمة.	العدالة	المبدأ الثاني
1. يلتزم عضو شركة سمة بأن تكون كافة الإفصاحات المطلوبة متوافقة مع النظام، ولائحته، والأنظمة المصرفية والقواعد الصادرة عن البنك المركزي. 2. يلتزم عضو شركة سمة بعدم إفشاء أي 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 البنك المركزي. 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 دائماً بنفس طريقة الإفصاح المتبعة لشركة سمة، وأن يتم الإفصاح عنها طبقاً لتعليمات وتوجيهات البنك المركزي بما يضمن عدم الإخلال بشرط السرية الذي تم الاتفاق عليه بين العضو المعني والعميل الذي تخصه تلك المعلومات.	الإفصاح والشفافية	المبدأ الثالث
تقوم شركة سمة بوضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات المستهلكين الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي الائتماني والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الائتمانية، ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعّالة.	التثقيف والتوعية الائتمانية	المبدأ الرابع
تلتزم شركة سمة بكافة الطرق المهنية الضامنة لحقوق المستهلك على امتداد العلاقة بينهم.	السلوكيات الائتمانية	المبدأ الخامس
تتخذ شركة سمة وكافة أعضائها أقصى درجات الحماية لحفظ المعلومات الائتمانية وصيانتها وتحديثها حسب الفترات المقررة في اللائحة التنفيذية.	الحماية	المبدأ السادس
تلتزم شركة سمة بإنشاء إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى، ووضع دليل إجرائي لمعالجة شكاوى المستهلكين ونشره.	الشكاوى	المبدأ السابع
تلتزم شركة سمة وكافة أعضائها بالمحافظة 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.	السرية	المبدأ الثامن

## 3.3 التزامات شركة سمة

1. تلتزم شركة سمة بتوقيع اتفاقيات عضوية يعتمدها البنك المركزي 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 البنك المركزي، وفي حال طلب المستهلك نفسه.
3. تلتزم شركة سمة بإعداد سجلات منتظمة بأسماء المستهلكين سواءً أكانوا أشخاصاً طبيعيين أم اعتباريين وصفاتهم وعناوينهم ومقارّ أعمالهم، وطبيعة النشاط الذي يمارسونه ومعلوماتهم الائتمانية.
4. تلتزم شركة سمة بإعداد سجلات منتظمة تشمل أسماء الأعضاء والشركات المتعاملة معها، سواءً 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 باتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سلامة وصحة ودقة واكتمال المعلومات الائتمانية التي تحصل عليها وفقاً لأحكام النظام ولائحته، وعليها الالتزام بالآتي:
  - عدم الحصول على أي معلومات ائتمانية من أي جهة أو مصدر إلا بعد توقيع اتفاقية عضوية مع تلك الجهة أو المصدر.
  - الحصول على معلومات ائتمانية من الأعضاء وفق معايير معتمدة من شركة سمة تشمل متطلبات إدارية وفنية ونظامية، معتمدة من البنك المركزي.
  - 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 وفقاً لما ورد في النظام ولائحته.
  - اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من سبب طلب العضو للمعلومات الائتمانية.
  - إبلاغ العضو بالالتزامات المترتبة عليه وفقاً 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:
  - التحقق من هوية طالب التقرير الائتماني والغرض من طلبه.
  - تعهد العضو بعدم استعمال هذه المعلومات إلا للأسباب المحددة بالطلب.
  - التأكد من دقة المعلومات الائتمانية المقدمة وحدثاتها.

## 3.4 التزامات العضو

يلتزم العضو بالآتي:

1. الحصول على موافقة المستهلك الخطية عند الاستعلام عنه وموافقته على تزويد شركة سمة بمعلومات ائتمانية عنه.
2. عدم تزويد شركة سمة بأي معلومات ائتمانية عن المستهلك إذا كان يعلم أنها تحتوي على أخطاء أو لديه اعتقاد أنّ هذه المعلومات الائتمانية قد تحتوي على بيانات غير صحيحة.
3. عدم تزويد شركة سمة بمعلومات ائتمانية غير صحيحة عن المستهلك بعد تلقيه إبلاغًا من المستهلك بذلك.
4. تحديث معلومات المستهلك الائتمانية بشكل دوري بحد أدنى مرة واحدة في الأسبوع.
5. تزويد شركة سمة بمعلومات ائتمانية صحيحة وكاملة عن المستهلك.
6. استخدام المعلومات الائتمانية الواردة من سمة عن المستهلك وفقًا للأغراض المسموح بها.
7. إبلاغ شركة سمة فورًا عن أي حسابات ائتمانية أغلقت بناء على طلب المستهلك.
8. عدم إفشاء أية معلومات ائتمانية عن المستهلك تلقاها من سمة.
9. إعداد سجلات تشتمل على أسماء وعناوين الشركات المتعامل معها والبيانات التي زودت بها.
10. لا يحق للعضو تزويد شركة سمة بمعلومات سلبية عن المستهلك تتضمن نزاعًا أو شكوى دون إشعارها أن تلك المعلومات السلبية محل نزاع أو شكوى.
11. التحقق من معلومات المستهلك الائتمانية وتصحيح أو حذف ما احتوت عليه من أخطاء.
12. لا يجوز للعضو الامتناع عن تقديم المعلومات الائتمانية المطلوبة منهم أو التأخير في تزويد شركة سمة بها حسب ما تم الاتفاق عليه في اتفاقية العضوية.
13. لا يحق للعضو إعادة أي معلومة سلبية حذفت أو عدلت من سجل المستهلك الائتماني إلا بقرار من اللجنة.
14. يلتزم العضو الذي لديه تعامل ائتماني قائم مع المستهلك بإشعاره خطيًا بصيغة صريحة وواضحة عن أي معلومات سلبية سوف ترسل لشركة سمة.
15. في حال قيام العضو باتخاذ قرار سلبي بحق المستهلك بسبب يعود كليًا أو جزئيًا إلى المعلومات الائتمانية الواردة في سجله الائتماني فيتعين عليه إشعار المستهلك خطيًا على أن يتضمن الإشعار أسباب اتخاذ القرار السلبي واسم وعنوان ورقم هاتف شركة المعلومات الائتمانية التي حصل منها على سجله الائتماني.



سمتي  
نظام الأفراد

# معك ولك



SaudiSIMAH

## الاعتراضات والشكاوى

1. تلتزم شركة سمة بإنشاء إدارة خاصة لمعالجة الشكاوى، ووضع دليل إجرائي لمعالجة شكاوى المستهلكين ونشره بعد عرضه على البنك المركزي للحصول على موافقته. ويتضمن الدليل إجراءات تسوية الشكاوى بما يحقق الآتي:
  - الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعني بالاتصال بالمستهلكين.
  - التحقيق الكامل والفوري في أي شكوى.
  - حفظ سجل بالشكاوى المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة.
2. تلتزم شركة سمة وخلال خمسة أيام عمل من تاريخ إبلاغها بالاعتراض على القرار أو أي معلومات سلبية؛ إشعار العضو الذي أصدر المعلومات السلبية محل الاعتراض خطياً، مع ذكر جميع المعلومات السلبية المتعلقة بالاعتراض بما في ذلك ما قدمه المعارض 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 المعارض من معلومات.
3. تقوم شركة سمة باتخاذ قرار خلال فترة لا تزيد على سبعة أيام عمل من استلامها رد العضو أو مضي عشرة أيام.
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.
5. لا يحق لشركة سمة حذف أو تعديل أي معلومات سلبية في التقرير الائتماني للمستهلك ما لم يثبت عدم صحتها.
6. تلتزم شركة سمة إبلاغ المعارض بالإجراءات المتخذة للتحقيق في اعتراضه خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الاعتراض.
7. تلتزم شركة سمة إبلاغ المعارض خطياً بنتائج التحقيق خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ اتخاذ القرار، وأن يتضمن الإبلاغ الآتي:
  - نسخة من السجل لائتماني للمستهلك بعد تعديلها عند ثبوت صحة الاعتراض.
  - ملخص عن حقوق المعارض طبقاً لنظام المعلومات الائتمانية ولائحته التنفيذية في حالة ثبوت عدم صحة الاعتراض.

8. تشير شركة سمة في كل سجل ائتماني تصدره أثناء التحقيق إلى الاعتراض المقدم على أي معلومة يتضمنها السجل. وإذا لم يؤد التحقيق إلى تسوية الاعتراض فعلى شركة سمة - بناءً على طلب المعارض - القيام بالآتي:
- الإشارة إلى الاعتراض في أي تقرير ائتماني لاحق يتعلق بالمعارض ويتضمن المعلومات السلبية المعارض عليها.
  - تضمين التقرير ملخصًا واضحًا عن حقيقة المعلومات السلبية المعارض عليها كما يراها المعارض.
  - إشعار خطي لأي جهة يحددها المعارض حصلت على تقريره الائتماني خلال السنة السابقة من تقديم الاعتراض، بوجود الاعتراض إذا شمل التقرير أيًا من المعلومات السلبية محل الاعتراض.
9. عند إلغاء أي معلومة واردة في تقرير المعارض أو تعديلها، يتعين على شركة سمة أن تشعر خطياً أي جهة يحددها المعارض 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.
10. في حال رفض اعتراض المستهلك فله حق التقدم إلى اللجنة.



**سمات**  
نظام الشركات



**خيارك الأول**



SaudiSIMAH

# تواصلوا معنا



8003010046



cs@simah.com



www.simah.com



SaudiSIMAH



المملكة العربية السعودية

ص.ب: 8859 الرياض | 11492 | الهاتف المجاني: 8003010046  
البريد الإلكتروني: cs@simah.com | الموقع الإلكتروني: www.simah.com

الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة)، شركة مساهمة مغلقة، رأس مال 200.000.000 ريال مضمون بالكامل، رقم السجل التجاري: 1010171047، عضوية رقم 115731، الهاتف المجاني: 8003010046، رقم الفاكس: 966112188797 + ص.ب 8859 الرياض 11492، العنوان الوطني: الرياض - حي الشهادة مبنى رقم 2596، رقم الوحدة 1، الرقم الإضافي 7347، الرمز البريدي 13241  
خاضعة لإشراف ورعاية البنك المركزي السعودي بموجب قرار الترخيص رقم 3/2، www.simah.com