



الرقم : ٢٧/٤/٢٠٢٣
التاريخ : ٢٠٢٣/٦/١٤ هـ
الموافق : ٢٠٢٢/٤/٢٦ م

تعميم إلى شركات التمويل الأصغر العاملة في المملكة

تحية طيبة وبعد،،،

نرفق لكم طياً "إرشادات التحصيل لشركات التمويل الأصغر" والتي جاءت بهدف تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء وحماية حقوقهم وضمان الشفافية والعدالة في عمليات التحصيل. منوهين بهذا الصدد إلى ضرورة العمل على إعداد سياسة ملزمة تتوافق مع هذه الإرشادات بالحد الأدنى وتزويدنا بنسخة عنها بعد اعتمادها من مجلس الإدارة/هيئة المديرين، وبحيث تكون نافذة اعتباراً من تاريخ ٢٠٢٣/٤/١.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

- مرفق.

المحافظ

د. عادل الشركس

عادل الشركس



البنك المركزي الأردني

دائرة حماية المستهلك المالي

إرشادات التحصيل لشركات التمويل الأصغر

المادة (١): الإطار العام

يتلخص الإطار العام لهذا الارشادات في تحديد النقاط الرئيسية التالية:

- وسائل التواصل الموثقة التي يحق للشركة استخدامها عند التواصل مع العملاء أو كفلائهم.
- ضوابط التواصل مع العملاء، وعدد مرات التواصل خلال الشهر.
- الممارسات التي يحظر على الشركة القيام بها عند تحصيل الديون.
- الإجراءات المتبعة في حال اعتراض العميل على المبالغ المطلوبة منه من قبل الشركة.
- إجراءات التحصيل من حسابات العملاء.
- إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين.

المادة (٢): الهدف من الارشادات

إن الهدف الأساسي من هذه الارشادات هو تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء الأفراد وكفلائهم بشكل يُتيح لشركات التمويل الأصغر اتباع إجراءات واضحة ومحددة بما يحمي حقوق أطراف العلاقة وضمان الشفافية والعدالة في عمليات التحصيل والحد من الإساءة والضغط غير المبرر. وعلى كل شركة إعداد سياسة للتحصيل ملزمة لها بحيث تتضمن ما ورد في هذه الارشادات بالحد الأدنى، وتطبيقها بالتوافق والتزامن مع التشريعات ذات العلاقة.

المادة (٣): نطاق التطبيق

تُطبق الارشادات على كافة شركات التمويل الأصغر الخاضعة لرقابة البنك المركزي الأردني، وعلى الشركة اعداد سياسة خاصة بها واعتمادها من مجلس الإدارة/هيئة المديرين، بحيث تكون نافذة اعتباراً من تاريخ ٢٠٢٣/٤/١.

المادة (٤): الضوابط والإجراءات

أ. وسائل التواصل مع العملاء:

يجب على شركات التمويل الأصغر بذل الجهد الكافي للتواصل مع العملاء و/أو الكفلاء قبل اتخاذ إجراء قانونية بحقهم، مع الالتزام بحصر وسائل التواصل الموثقة التي يحق للشركة استخدامها بما يلي:

١. الاتصال الهاتفي.

٢. الرسائل والاشعارات النصية، على سبيل المثال (SMS، تطبيق الشركة، تطبيقات التواصل مثل WhatsApp، Telegram).

٣. البريد الإلكتروني.

٤. الكتب الخطية.

٥. زيارة العميل شخصياً: على ألا يتم اللجوء إلى هذه الوسيلة إلا بعد استنفاد جميع وسائل التواصل أعلاه، شريطة قيام الشركة بتوثيق أنه تعذر الوصول للعميل من خلال تلك الوسائل.

ب. ضوابط التواصل مع العملاء:

يجب على الشركة مراعاة البنود أدناه عند التواصل مع العملاء، على أن يتم توثيق جميع الإجراءات المتخذة بهذا الخصوص:

١. الاتصال الهاتفي:

- على موظف التحصيل التعريف عن نفسه واسم الشركة وغاية الاتصال.
- عدم تكرار عدد مرات الاتصال الهاتفي عن (٥) مرات أسبوعياً وبعد أقصى (٢٥) مرة شهرياً من المكالمات الحية/النشطة، وبحيث تكون بين الساعة الثامنة صباحاً حتى الساعة الخامسة مساءً، ويحظر الاتصال خلال أيام الجمع والعطل الرسمية.
- ٢. الرسائل النصية والبريد الإلكتروني: يجب أن يشمل نص الرسالة كحد أدنى على اسم الشركة والهدف من الرسالة وأرقام التواصل وأوقات العمل.
- ٣. زيارة العميل شخصياً: أن تكون الزيارة من السبت إلى الخميس ما بين الساعة التاسعة صباحاً والخامسة مساءً، مع مراعاة عدم الإفصاح عن أي معلومات تخص العميل بخصوص المديونية في حال حضور أو وجود أي شخص آخر.

ج. الممارسات التي يحظر على الشركة القيام بها عند التحصيل:

- إضافة إلى الممارسات المحظورة الواردة ضمن أحكام تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع التمويل الأصغر النافذة، يُحظر على موظف التحصيل القيام بأي مما يلي:
١. استخدام لغة حادة أو نابية أو التهديد أو استخدام العنف.

٢. الاتصال بالعملاء على أرقام مكان عملهم (إلا إذا تعذر الوصول لأطراف القرض من خلال الوسائل الأخرى، مع التأكيد على مراعاة الخصوصية والمحافظة على سرية أي معلومة تخص مديونية العميل وعدم الإفصاح عنها في حال حضور أو وجود أي شخص آخر).
٣. التواصل مع أي طرف ثالث بهدف الضغط على العميل أو مطالبته بالدين.
٤. نشر أي قائمة بأسماء المتعثرين عن السداد باستثناء النشر والتصريح الأصولي المتعلق بالقضايا.

د. اعتراض العميل على المبالغ المطلوبة منه:

في حال وجود دفعات مستحقة على العميل، فيحق له الاعتراض على المبلغ المطلوب منه، ويتوجب على الشركة في هذه الحال القيام بما يلي:

١. تسجيل الاعتراض وتوثيقه وإعلام العميل بالنتيجة خلال مدة أقصاها (١٠) أيام عمل من تاريخ الاعتراض.
٢. عدم التواصل مع العميل بخصوص تسديد المبالغ غير المُسددة المُعتَرَض عليها إلى حين معالجة الاعتراض.

هـ. اجراءات التحصيل من حسابات العملاء:

في حال تفويض العميل للشركة باقتطاع قيمة القسط الشهري من حسابه البنكي و/أو أي جهة يمكن الاقتطاع منها، فعلى الشركة تحديد تاريخ الاقتطاع مسبقاً وفق ما هو محدد في جدول السداد، مع مراعاة أن يكون متوافق مع تاريخ إيداع الراتب الشهري للعميل.

و. إجراءات التعامل مع العملاء المُتعثرين عن السداد:

١. على الشركة مراعاة ظروف العميل عند طلبه إعادة جدولة المديونية في حال ثبوت تغير ظروف العميل المالية إجبارياً.
٢. في حال استعداد العميل لتسديد أي دفعة وتعذر سداد الدفع المستحقة اللاحقة، فيتم قبول الدفعة دون اشتراط سداد كامل المبلغ المستحق.

المادة (٥): أحكام عامة

أ. في حال تعاقد الشركة مع طرف ثالث لتحصيل الديون^١، يقع على الشركة ضمان التزام الطرف الثالث بأحكام سياسة التحصيل المعدة من قبل الشركة، إضافة إلى ضمان التزامه بالحفاظ على سرية بيانات العملاء.

ب. في حال استلام موظف التحصيل لأي دفعة من العميل خارج مقر الشركة أو فروعها، عليه أن يقوم بتوثيق ذلك من خلال ايصالات دفع مصدرة من قبل الشركة بحيث تكون من نسختين (نسخة يحتفظ بها العميل ونسخة لملفات الشركة).

ج. يجب أن يخضع القسم المسؤول عن إجراءات التحصيل للمراجعة من قبل دائرة الامتثال في الشركة بشكل دوري، للتأكد من سلامة الإجراءات وتوافقها مع التشريعات ذات العلاقة.

د. على الشركة العمل على ما يلي:

١. وضع آلية محددة لمعالجة شكاوى التحصيل تبين الإجراءات المتخذة بالخصوص.
٢. إجراء مراجعة دورية لإجراءات التحصيل من أجل تحسينها وبما يتماشى مع التعليمات النازمة بالخصوص.
٣. تعميم سياسة التحصيل الخاصة بالشركة على موظفي التحصيل للالتزام بها.
٤. تقديم التدريب اللازم لموظفي التحصيل حول مبادئ حماية العملاء والتعامل بشفافية.

^١ يجوز الاستعانة بطرف ثالث لتحصيل ديون الشركة، شريطة أن يكون محامي/ شركة محاماة جميع شركائها محامين.