

توعية وتنقيف عملاء التأجير التمويلي للمركبات (أفراد)

صمم هذا المحتوى من منطلق المسؤولية المجتمعية تجاه الأفراد للارتقاء
بمستوى الوعي والتنقيف ببرنامج التأجير التمويلي للمركبات المقدمة من قبل
شركة عبد اللطيف جميل المتحدة للتمويل

نصائح وإرشادات هامة لعملائنا خلال رحلة التمويل

حرصاً من شركة عبد اللطيف جمیل المتحدة للتمويل على توفير أفضل تجربة لعملائها، قمنا باستعراض المشاكل والاستفسارات التي تصلنا خلال عمليات التمويل، وذلك لتقديم هذه النصائح والإرشادات المهمة، مع ملاحظة أن هذا المستند لا يُغني بأي شكل من الأشكال عن قراءة العقد بعناية والرجوع لموقع البنك المركزي السعودي (ساما) للتأكد من قراءة المستندات التوثيقية المتاحة لحقوق عملائنا في التمويل، علماً بأننا نسعى جاهدين لتقديم خدمة عالية الجودة لعملائنا ونرحب بأي استفسار أو سؤال يمكن أن تواجهه خلال رحلة التمويل.

ملخص أهم الإرشادات:

- تأكد من معاينة المركبة ومطابقتها للمواصفات والفئة المطلوبة قبل التوقيع على شهادة قبول واستلام المركبة.
- تعريف التعثر: التعثر هو التأخر عن سداد القسط الشهري لـ 3 أشهر متتالية أو 5 أشهر متفرقة، علماً بأن هذا التعثر يبقى مسجلاً في سجلك الائتماني في (سمة) ولا يتم حذفه إلا بعد مرور 5 سنوات من تاريخ سداد كامل المبلغ.
- يفضل الرد على أرقام التواصل المُعلن عنها لشركات التمويل عن طريق القنوات الرسمية وذلك لوجود تسجيل للمطالبات يحفظ حق جميع الأطراف في حالة النزاع.
- احرص على سريان رخصة القيادة وتجديدها قبل انتهاءها، حيث أن التغطية التأمينية لا تشملك في حالة عدم وجود رخصة قيادة سارية المفعول مالم يتم تجديدها خلال 50 يوم من تاريخ الحادث.
- في حال رغبكم أن تقوم شخص آخر بقيادة المركبة يُرجى التوجه لجهة التمويل لعمل تفويض بالقيادة أو إضافته كمستخدم فعلي للمركبة حسب الاجراء المتبعة لذلك.
- تأكد من إضافة أي سائق إضافي لمركبتك لضمان تغطية التأمين في حال وقوع حادث مروع لا قدر الله.
- تحقق من تاريخ انتهاء رخصة تسجيل المركبة (الاستمارة) واحرص على تجديدها في الوقت المناسب، وذلك لتفادي أي غرامات تطبيق عند مرور 60 يوم على تاريخ الانتهاء.
- احرص على الالتزام بالصيانة الدورية الخاصة بالمركبة المؤجرة.

- في حال مطالبتكم بسداد المستحق لدى الجهات القضائية، يُفضل التواصل مع جهة التمويل والسداد عن طريق قنوات السداد المتاحة لجهة التمويل، لتمكن من تحدث سدادكم مباشرةً وتحديث سجلكم الأئماني.
- في حال تعرضك لحادث مروري لا قدر الله.
- احرص على ضمان حذرك بعدم التنازل وعدم مغادرة موقع الحادث إلا بعد استدعاء الجهات المختصة واستلام التقارير الثبوتية للحادث لتمكن من تقديم المطالبة لدى المؤجر أو جهة التأمين.
- يلزمك إبلاغ جهة التمويل فوراً وخلال مدة لا تتجاوز خمسة (5) أيام عمل عند حدوث أي تلف بالمركبة.
- في حال تجاوزت تكلفة الإصلاح نصف القيمة التأمينية للمركبة سيتم اعتبار المركبة هلاك كلي، وفي هذه الحالة يستطيع العميل الاختيار ما بين أحد الإجراءات التالية:
 - الموافقة على إتلاف المركبة وإجراء التسوية المالية للعقد واحتساب المطالبات أو الفائض بما يخص عقد التمويل.
 - الإنهاء المبكر لعقد التمويل ليتمكن العميل من استلام المركبة وإصلاحها على حسابه الخاص، وبعد نقل ملكية المركبة للعميل يتم تحويل مبلغ تعويض التأمين المستحق للعميل وذلك بعد استلامه من شركة التأمين.
- يجب نقل ملكية المركبة في أسرع وقت ممكن بعد انتهاء العقد لتجنب الوقوع في المخالفات والغرامات، بما في ذلك سحب المركبة في حالة عدم نقل الملكية.
- إذا كنت ترغب في إعادة جدولة الدفعية الأخيرة، يرجى ملاحظة أنه سيتم تطبيق أحكام العقد التمويلي الجديد من حيث وجوب انتظام جميع شروط التعاقد مثل (تقدير سمة، وتقرير الملاعة المالية، توفر المستندات المطلوبة ... إلخ).
- احرص على الاحتفاظ بجميع الفواتير وإيصالات الدفع للتأكد من حفظ حذرك في حال نشوء أي خلاف لا قدر الله.
- عند توقيعك على العقد، تأكد من أن جميع البنود مسجلة بخط واضح وأن العقد يحتوي على كافة البيانات، على سبيل المثال لا الحصر: بياناتك الشخصية مبلغ التمويل وجدول الدفعات إلخ.
- راجع الإقرارات المرفقة بعد التأجير قبل التوقيع عليها.
- قبل أن تكون كفيل غارم، تذكر أنك ستكون ملزماً بالسداد إذا امتنع المستأجر عن الدفع.

نصائح وإرشادات عامة لعملائنا خلال رحلة التمويل

• التقديم بطلب تمويل

- رتب أولوياتك وفكّر جيداً في احتياجك الحقيقي ومبلغ القسط الشهري الذي تستطيع سداده.
- تأكد منأخذك الشرح الكامل والتفصيلي عن كل بند موجود في عقد التمويل في حالة عدم وضوحته وذلك من موظف جهة التمويل.
- عند توقيعك على العقد، تأكد من أن جميع البنود مسجلة بخط واضح وأن العقد يحتوي على كافة البيانات، على سبيل المثال لا الحصر: بياناتك الشخصية، مبلغ التمويل، وجدول الدفعات إلخ.
- تأكد من مراجعة جدول السداد، وتاريخ الاستحقاق، وذلك لتجنب التغافل في السداد بشكل غير مقصود.
- تأكد من استلام نسخة من العقد بعد اعتمادها من جهة التمويل.
- احرص على زيارة موقع (ساما تهتم) للتعرف على مبادئ حماية العملاء لشركات التمويل.

• معاينة المركبة

- تأكد من معاينة المركبة ومطابقتها للمواصفات والفئة المطلوبة قبل التوقيع على شهادة قبول واستلام المركبة.

• الكفيل الغارم

- قبل أن تكون كفيل غارم، تذكر أنك ستكون ملزماً بالسداد إذا امتنع المستأجر عن الدفع.

• المحافظة على السجل الائتماني

- عند تقديمك بطلب تمويل من أحد الجهات التمويلية يتم التحقق من سجلك الائتماني متضمناً التزاماتك المالية مثل: البطاقات الائتمانية / أقساط المركبات / التمويل الشخصي إلخ، وذلك من خلال قاعدة بيانات (سمة) حيث يتم الاحتفاظ بمعلوماتك الائتمانية وتحديثها بشكل مستمر، وكلما كان سجلك الائتماني جيداً، كلما زادت فرصتك في الحصول على تمويل جديد أو إضافي بشروط ميسرة.

— للمحافظة على سجل ائتماني جيد:

- ✖ سدد فواتيرك في الوقت المحدد، وليس فقط الأقساط التمويلية لتجنب تسجيل أي تعثر في سجلك الائتماني مما يقلل من فرص حصولك على التمويل الميسر.
- ✖ راجع سجلك الائتماني باستمرار لمساعدتك على أن ترى الأمور من وجهة نظر جهة التمويل.
- ✖ تذكر بأن التعثر يبقى مسجلاً في تاريخ التقرير الائتماني ويتم حذفه آلياً بعد مضي 5 سنوات من تاريخ سداد كامل المبلغ.

• حالات الدوادث / السرقة / الكوارث الطبيعية

- احرص على سريان رخصة القيادة وتتجديها قبل انتهاءها، حيث أن التغطية التأمينية لا تشملك في حالة عدم وجود رخصة قيادة سارية المفعول مالم يتم تجديها خلال 50 يوم من تاريخ الحادث.
 - اطلع على شروط واحكام العقد بعنایة (بند الالحاد الكلبي).
- في حال تعرضك لحادث مروع لا قدر الله.

- ✖ احرص على ضمان حفظك وعدم التنازل وعدم مغادرة موقع الحادث إلا بعد استدعاء الجهات المختصة واستلام التقارير الثبوتية للحادث لتمكن من تقديم المطالبة لدى المؤجر أو جهة التأمين.
- ✖ في حال تجاوزت تكلفة الإصلاح نصف القيمة التأمينية للمركبة (اطلع على نسبة اعتبار المركبة هلاك بوثيقة التأمين) سيتم اعتبار المركبة هلاك كلي، وفي هذه الحالة يستطيع العميل الاختيار ما بين أحد الإجراءات التالية:

- الموافقة على إتلاف المركبة وإجراء التسوية المالية للعقد واحتساب المطالبات أو الفائض بما يخص عقد التمويل.
 - الإنهاء المبكر لعقد التمويل ليتمكن العميل من استلام المركبة وإصلاحها على حسابه الخاص بعد سداد نسبة التحمل الخاصة بالحادث، وبعد نقل ملكية المركبة للعميل يتم تحويل مبلغ تعويض التأمين المستحق للعميل وذلك بعد استلامه من شركة التأمين.
- ✖ يلزمك إبلاغ جهة التمويل فوراً وخلال مدة لا تتجاوز خمسة (5) أيام عمل عند حدوث أي تلف بالمركبة.
 - ✖ تأكد من شمول جميع الأضرار بتقرير تقدير الحادث، ومراجعة جهة التقدير للتعديل في حال وجود أي خطأ / ضرر غير مذكور.

- يجب الحصول على التقارير اللازمة من الجهات المختصة المُباشرة للحادث وتبلغ جهة التمويل ليتم توجيهك للإجراء المتبع لرفع المطالبة لدى جهة التأمين أو زيارة إحدى فروع الشركة لاستكمال الإجراءات اللازمة لصلاح المركبة وتقديم المطالبة.

• **أرقام تهمك في حالة الحوادث:**

حوادث السير	شركة نجم على الرقم الموحد لمركز العملاء 920000560
حوادث السير في حال وجود اصابات	المرور على الرقم الموحد 993 / الهلال الأحمر السعودي 997
حوادث السرقة	ابلاغ فرع التمويل / ابلاغ الشرطة 999
الكوارث الطبيعية	تبلغ الدفاع المدني على الرقم الموحد 998

• **العيوب المصنعة**

- في حال وجود عطل بالمركبة غير ناج عن سوء استخدامك لها، يتوجب عليك مراجعة جهة التمويل فوراً لاتخاذ الإجراءات اللازمة مع الوكيل حسب ضمان المركبة أو أن يتم منحك تفويض من قبل المؤجر لمراجعة الوكيل.

• **حالات التعثر / التأخير بالسداد**

يرجى الانتباه إلى أن عدم السداد بشكل منتظم لثلاثة أقساط متتالية أو خمسة أقساط متفرقة يؤدي إلى تصنيفك على أنه متغطر في السداد، وسيحق للمؤجر اتخاذ الإجراءات النظامية المناسبة ضدك بالتعاون مع الجهات القضائية المختصة، ومنها على سبيل المثال:

- المطالبة بسداد المبلغ المستحق عن طريق الجهات القضائية في المملكة العربية السعودية.
- استرداد الأصل المؤجر تمويلياً وبيعه في حالة عدم سداد المبلغ المستحق بعد انتهاء مهلة الإشعار.

— **ملاحظة هامة:**

في حال مطالبتكم بسداد المستحق لدى الجهات القضائية، يُفضل التواصل مع جهة التمويل والسداد عن طريق قنوات السداد المتاحة لجهة التمويل، لتتمكن من تحديث سدادكم مباشرة وتحديث سجلكم الآئماني.

• خلال فترة سريان العقد

- يجب التأكد من سداد الأقساط الشهرية عن طريق القنوات الرسمية التي تم الإعلان عنها من قبل شركة التمويل.
- احرص على الاحتفاظ بجميع الفواتير وإيصالات الدفع للتأكد من حفظ دفعك في حال نشوء أي خلاف لا قدر الله.
- عدم القبول بأي التزامات أو وعود شفهية من جهة التمويل، ما لم يتم توثيقه بمستند لضمان الحفاظ على حقوقك في حالة وجود أي خلافات.
- يُفضل الرد على أرقام التواصل المعلن عنها لشركات التمويل عن طريق القنوات الرسمية وذلك لوجود تسجيل للمكالمات يحفظ حق جميع الأطراف في حالة النزاع.
- تحقق من تاريخ انتهاء رخصة تسجيل المركبة (الاستماراة) واحرص على تجديدها في الوقت المناسب، وذلك لتفادي أي غرامات تطبيق عند مرور 60 يوم على تاريخ الانتهاء.
- احرص على الالتزام بالصيانة الدورية الخاصة بالمركبة المؤجرة.
- في حال رغبتكم أن تقوم شخص آخر بقيادة المركبة يرجى التوجه لجهة التمويل لعمل تفويض بقيادة أو اضافته كمستخدم فعلي للمركبة حسب الاجراء المتبوع لذلك؛ علماً بأنه في حالة قيادة المركبة لغير المصرح لهم فإنك تتحمل المسئولية المالية والقانونية عن أي عواقب تنشأ لقيادة فرد غير مصرح له أو قاصر.

• إنهاء العقد / إعادة جدولة الدفعة الأخيرة

- يجب نقل ملكية المركبة في أسرع وقت ممكن بعد انتهاء العقد لتجنب الوقوع في المخالفات والغرامات، بما في ذلك سحب المركبة في حالة عدم نقل الملكية.
- إذا كنت ترغب في إعادة جدولة الدفعة الأخيرة، يرجى ملاحظة أنه سيتم تطبيق أحكام العقد التمويلي الجديد من حيث وجوب انتهاق جميع شروط التعاقد مثل (تقييم سمعة، وتقرير الملاعة المالية، توفر المستندات المطلوبة ... إلخ).

• الشكاوى

- تعمل شركات التمويل بجهد كبير لتحقيق رضا العملاء بأفضل طريقة معكنة وفقاً لتوجيهات البنك المركزي؛ ولتحقيق هذا الهدف ومعالجة الشكاوى بطريقة فعالة، احرص على:

- تقديم شكواك عن طريق القنوات الخاصة بشركات التمويل بما في ذلك الأرقام وعنوان البريد الإلكتروني والموقع الرسمي.
- تقديم معلومات صحيحة ومفصلة عن الشكوى، بما في ذلك سبب الاعتراف ومدل الاعتراف وإرفاق المستندات الداعمة (إذا كانت متاحة).
- تحديد وسيلة الاتصال المناسبة والتحقق من صحة المعلومات المقدمة.
- التأكد من أن الشكوى تخص جهة التمويل أو أحد فروعها أو أحد منسوبيها.
- التأكد من أن الشكوى مقدمة من صاحب العقد أو من ينوب عنه قانونياً مع إرفاق الوكالة أو التفويض.

◦ ننصحك بالتقديم لجهة التمويل للبلاغ عن أي مشكلة تواجهك، قنوات تقديم الشكاوى الخاصة بشركة عبد اللطيف جمیل المتعددة للتمويل:

- الهاتف المجاني: 8002442211
- نموذج تقديم شكوى من خلال الموقع الإلكتروني:
<https://www.aljfinance.com>

◦ عدم الرضا عن معالجة جهة التمويل للشكوى / الاعتراف

◦ إذا كنت غير راضٍ عن رد جهة التمويل بشأن شكواك، فيمكنك الاتصال بإدارة حماية العملاء في البنك المركزي السعودي من خلال قنوات التواصل التالية:

- الهاتف المجاني: 8001256666
- البريد الإلكتروني: cpdc@sama.gov.sa