

توعية وتثقيف عملاء التأجير التمويلي للمركبات (أفراد)



صمم هذا المحتوى من منطلق المسؤولية المجتمعية تجاه الأفراد للارتقاء
بمستوى الوعي والتثقيف ببرنامج التمويل التأجيري للمركبات المقدمة من قبل
شركة عبد اللطيف جميل المتحدة للتمويل

نصائح وإرشادات هامة لعملائنا خلال رحلة التمويل

حرصاً من شركة عبد اللطيف جميل 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 التثقيفية 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 عدم السداد لأكثر من 180 يوم علماً بأن هذا التعثر يبقى مسجلاً في سجلك الائتماني في (سمة) ولا يتم حذفه إلا بعد مرور 5 سنوات من تاريخ سداد كامل المبلغ.
- يُفضل الرد على ارقام التواصل المُعلن عنها لشركات التمويل عن طريق القنوات الرسمية وذلك لوجود تسجيل للمكالمات 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 ما لم يتم تجديدها خلال 50 يوم من تاريخ الحادث.
- في حال رغبتكم أن يقوم شخص آخر بقيادة المركبة يُرجى التوجه لجهة التمويل لعمل تفويض بالقيادة أو اضافته كمستخدم فعلي للمركبة حسب الاجراء المتبع لذلك.
- تأكد من إضافة أي سائق إضافي لمركبتك لضمان تغطية التأمين في حال وقوع حادث مروري لا قدر الله.
- تحقق من تاريخ انتهاء رخصة تسجيل المركبة (الاستمارة) وحرص على تجديدها في الوقت المناسب، وذلك لتفادي أي غرامات تطويف عند مرور 60 يوم على تاريخ الانتهاء.
- احرص على الالتزام بالصيانة الدورية الخاصة بالمركبة المؤجرة.
- تحديث البيانات المالية في سمة: يتم تحديث البيانات يومياً بشكل إلكتروني ويمكنك طباعة التقرير من برنامج سمة بعد يوم عمل من الدفع إثبات أنه تم تحديث البيانات في سمة.

- في حال مطالببتكم بسداد المستحق لدى الجهات القضائية، يُفضل التواصل مع جهة التموليل والسداد عن طريق قنوات السداد المتاحة لجهة التموليل، لتتمكن من تحديث سدادكم مباشرة وتحديث سجلكم الائتماني.
- في حال تعرضك لحادث مروري لا قدر الله.
 - احرص على ضمان حقك بعدم التنازل وعدم مغادرة موقع الحادث إلا بعد استدعاء الجهات المختصة واستلام التقارير الثبوتية للحادث لتتمكن من تقديم المطالبة لدى المؤجر أو جهة التأمين.
 - يلزمك إبلاغ جهة التموليل 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:
- 1- الموافقة على إتلاف المركبة وإجراء التسوية المالية للعقد واحتساب المطالبات أو الفاض بما يخص عقد التموليل.
- 2- الإنهاء المبكر لعقد التموليل 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 الدفعة الأخيرة، يرجى ملاحظة أنه سيتم تطبيق أحكام العقد التموليل الجديد من حيث وجوب انطباق جميع شروط التعاقد مثل تقييم سمة، وتقرير الملاءة المالية، توفر المستندات المطلوبة (إلخ)
- احرص على الاحتفاظ بجميع الفواتير وإيصالات الدفع للتأكد من حفظ حقك 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 التموليل وجدول الدفعات . إلخ.
- راجع الإقرارات المرفقة بعقد التأجير قبل التوقيع عليها.
- قبل أن تكون كفيل غارم، تذكر أنك ستكون ملزم بالسداد إذا امتنع المستأجر عن الدفع.

نصائح وإرشادات عامة لعملائنا خلال رحلة التمويل

التقدم بطلب تمويل

- رتب أولوياتك وفكر جيداً في احتياجك الحقيقي ومبلغ القسط الشهري الذي تستطيع سداه.
- تأكد من أخذك الشرح الكامل والتفصيلي عن كل بند موجود في عقد التمويل في حالة عدم وضوحه وذلك من موظف جهة التمويل.
- عند توقيعك على العقد، تأكد من أن جميع البنود مُسجلة 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، وتواريخ الاستحقاق، وذلك لتجنب التعثر في السداد بشكل غير مقصود.
- تأكد من استلام نسخة من العقد بعد اعتمادها من جهة التمويل.
- احرص على زيارة موقع (ساما تهتم) لتتعرف 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 ملزم بالسداد إذا امتنع المستأجر عن الدفع.

المحافظة على السجل الائتماني

- عند تقدمك 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 مُيسرة.

— 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 المُيسر.
- × 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.

٥ حالات الحوادث / السرقة / الكوارث الطبيعية

- احرص على سريان رخصة القيادة وتجديدها قبل انتهاءها، حيث أن التغطية التأمينية لا تشملك في حالة عدم وجود رخصة قيادة سارية المفعول ما لم يتم تجديدها خلال 50 يوم من تاريخ الحادث.
- اطلع على شروط واحكام العقد بعناية (بند الهلاك الكلي).
- في حال تعرضك لحادث مروري لا قدر الله.

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

- 1- الموافقة على إتلاف المركبة وإجراء التسوية المالية للعقد واحتساب المطالبات أو الفائض بما يخص عقد التمويل.
- 2- 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 الاضرار بتقرير تقدير الحادث، ومراجعة جهة التقدير للتعديل في حال وجود أي خطأ ضرر غير مذكور.

✱ يجب الحصول على التقارير اللازمة من الجهات المختصة المباشرة للحادث وتبليغ جهة التمويل ليتم توجيهك للإجراء المتبع لرفع المطالبة لدى جهة التأمين أو زيارة إحدى فروع الشركة لاستكمال الإجراءات اللازمة لإصلاح 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	تبليغ الدفاع المدني على الرقم الموحد 998

العيوب المصنعية

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

حالات التعثر / التأخر بالسداد

يرجى الانتباه إلى أن عدم السداد بشكل منتظم لثلاثة أقساط متتالية أو خمسة أقساط متفرقة يؤدي إلى تصنيفك على أنك متعثر 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 تمويلاً وبيعه في حالة عدم سداد المبلغ المستحق بعد انتهاء مهلة الإشعار.

— ملاحظة هامة:

في حال مطالبتهكم 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 الائتماني.

○ 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 للتأكيد من حفظ حقك في حال نشوء أي خلاف لا قدر الله.
- عدم القبول بأي التزامات أو وعود شفوية من جهة التمويل، ما لم يتم توثيقه بمستند لضمان الحفاظ على حقوقك في حالة وجود أي خلافات.
- يُفضل الرد على ارقام التواصل المُعلن 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 (الاستمارة) وحرص على تجديدها في الوقت المناسب، وذلك لتفادي أي غرامات تطويف عند مرور 60 يوم على تاريخ الانتهاء.
- احرص على الالتزام بالصيانة الدورية الخاصة بالمركبة المؤجرة.
- في حال رغبتكم أن يقوم شخص آخر بقيادة المركبة يُرجى التوجه لجهة التمويل لعمل تفويض بالقيادة أو اضافته كمستخدم فعلي للمركبة حسب الاجراء المتبع لذلك؛ علماً بأنه في حالة قيادة المركبة لغير المصرح لهم فإنك تتحمل المسؤولية 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 انطباق جميع شروط التعاقد مثل تقييم سمة، وتقرير الملاءة المالية، توفر المستندات المطلوبة (إلخ)

○ الشكاوى

- تعمل شركات التمويل بجهد كبير لتحقيق رضا العملاء بأفضل طريقة ممكنة 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 وعناوين البريد الإلكتروني والمواقع الرسمية.
- × تقديم معلومات صحيحة ومفصلة عن الشكوى، بما في ذلك سبب الاعتراض ومحل الاعتراض 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 بالتقدم لجهة التمويل للإبلاغ عن أي مشكلة تواجهك، قنوات تقديم الشكاوى الخاصة بشركة عبد اللطيف جميل المتحدة للتمويل:

- × الهاتف المجاني: 8002442211
- × نموذج تقديم شكوى من خلال الموقع الإلكتروني:
[/https://www.aljfinance.com](https://www.aljfinance.com)

○ عدم الرضا عن معالجة جهة التمويل للشكوى / الاعتراض

○ 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