

بيان للمعلومات الائتمانية  
Bayan Credit Bureau



# دليل الشكاوى والاعتراضات



| [bayanccb.com](http://bayanccb.com)

## إجراءات التعامل مع الشكوى

## أهداف وحدة شكاوى واعتراضات المستهلكين

- استقبال الشكوى أو الاعتراض عن طريق القنوات المتاحة\*
  - استلام وتسجيل الشكوى أو الاعتراض بشكل تفصيلي
  - تزويد المستهلك برقم الشكوى أو الاعتراض وآلية متابعتها
  - التأكد من معالجة الشكوى أو الاعتراض بالوقت المحدد والطريقة الصحيحة حسب الاجراءات المتبعة
  - تصعيد الشكوى أو الاعتراض إلى المسؤول المعنى في حال عدم الرد في الوقت المحدد
  - التواصل مع العميل عند حل المشكلة وإبلاغه بالرد حسب الاجراءات المتبعة
- ✓ تأكيد على حقوق المستهلك بتقديم الشكوى والاعتراض للشركة
  - ✓ استلام وفهم الشكوى أو الاعتراض بالكامل وبالتفصيل ومراجعتها مع المستهلك
  - ✓ إبلاغ المستهلك برقم الشكوى أو الاعتراض ومدة معالجتها
  - ✓ التحقيق الكامل والفوري في جميع الشكاوى والاعتراضات
  - ✓ حفظ سجل بالشكاوى والاعتراضات المكتوبة وتوثيق الاجراءات المتخذة
  - ✓ الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعنى بالاتصال بالمستهلك
  - ✓ توعية المستهلكين وتعريفهم بأن وحدة الشكاوى والاعتراضات تقوم بمساعدة المستهلك حسب الأنظمة

\*من خلال زيارة الفرع الرئيسي للشركة - وحدة الشكاوى  
أو الاتصال على الرقم الموحد: 920002772  
أو عن طريق الفاكس: 0114188299  
أو البريد الإلكتروني: care@bayancb.com

# الشكاوى والاعتراضات

يكون التحقق من الاعتراضات والشكاوى وفحصها طبقا لإجراءات والمواعيد الآتية:

- لا يحق للشركة حذف أو تعديل أي معلومات سلبية في السجل الائتماني للمستهلك ما لم يثبت عدم صحتها.
- على الشركة إبلاغ المعارض بالإجراءات المتخذة للتحقيق في اعتراضه خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ الاعتراض.

على الشركة إبلاغ المعارض خطيا بنتائج التحقيق خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ اتخاذ القرار، وان يتضمن البلاغ الآتي:

- نسخة من السجل الائتماني للمستهلك بعد تعديلها عند ثبوت صحة الاعتراض.
- ملخص عن حقوق المعارض طبقا للنظام ولائحته التنفيذية في حالة ثبوت عدم صحة الاعتراض.

على الشركة ان تشير في كل سجل ائتماني تصدره اثناء التحقيق الى الاعتراض المقدم على أي معلومة يتضمنها السجل. وإذا لم يؤدي التحقيق إلى تسوية الاعتراض فعلى الشركة (بناء على طلب المعارض) القيام بالتالي:

- الإشارة الي الاعتراض في أي سجل ائتماني لاحق يتعلق بالمعارض ويتضمن المعلومات السلبية المعارض عليها.

- على الشركة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ إبلاغها بالاعتراض، اشعار العضو الذي أصدر المعلومات السلبية محل الاعتراض خطيا، مع ذكر جميع المعلومات السلبية المتعلقة بالاعتراض بما في ذلك ما قدمه المعارض من معلومات ومستندات. وتحدد للعضو مدة لا تزيد عن عشرة أيام عمل للرد، وفي حال عدم الرد خلال المدة المحدد يعد ذلك قرينة على صحة ما قدمه المعارض من المعلومات.

- تقوم الشركة باتخاذ قرار خلال فترة لا تزيد على سبعة أيام عمل من استلامها رد العضو أو انتهاء الفترة المشار إليها في الفقرة أعلاه.

- إذا ثبت من التحقيق صحة الاعتراض كليا أو جزئيا، أو تبين ان المعلومة لا يمكن التأكد منها، فعلى الشركة ان تقوم خلال يوم عمل من تاريخ اتخاذ القرار بحذف المعلومات السلبية محل الاعتراض من السجل أو تعديلها حسب الأحوال.

- تضمين السجل ملخصا ووضحا عن حقيقة المعلومات السلبية المعترض عليها كما يراها المعترض.
- اشعار خطى لأي جهة يحددها المعترض حصلت على سجله الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض، بوجود الاعتراض إذا شمل السجل أي من المعلومات السلبية محل الاعتراض.
- عند الغاء أي معلومة واردة في سجل المعترض او تعديلها يتعين على الشركة ان تشعر خطيا أي جهة يحددها المعترض حصلت على سجله الائتماني خلال السنة السابقة على تقديم الاعتراض بالإلغاء او التعديل، إضافة الي جميع شركات المعلومات الائتمانية المرخص لها والمرتبطة معا باتفاقية او عقد.
- لا يحق للعضو إعادة أي معلومات سلبية حذفت او عدلت من السجل الائتماني الا بقرار من اللجنة.
- للمستهلك في حال رفض اعتراضه التقدم الى اللجنة المنصوص عليها في لائحة المعلومات الائتمانية.



# تواصل معنا من خلال

## الاتصال



نسعد باتصالك على الرقم الموحد  
9200002772

## الموقع الإلكتروني



تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني لتقديم  
الاعتراض أو الشكوى  
[www.bayancb.com](http://www.bayancb.com)

## الفاكس



إرسال فاكس على الرقم  
0114188299

## البريد الإلكتروني



يمكنك مراسلتنا عن طريق البريد الإلكتروني  
[care@bayancb.com](mailto:care@bayancb.com)

## تفضل بزيارتنا



تفضل بزيارة مقرنا الرئيسي - وحدة الشكاوى  
خلال أوقات الدوام الرسمي: 8 صباحا إلى 4  
عصراً.  
العنوان: ٧