

# خدمات ما بعد البيع للعملاء





# القائمة الرئيسية

- تجديد التأمين
- اصدار التفاويض
- اصدار اذن اصلاح مركبة
- الحوادث المرورية
- تغيير لوحة مركبة
- تجديد رخصة السير
- بيع المركبة لعدم رغبة العميل
- نقل ملكية المركبة
- المخالفات المرورية والمتأخرات





## التعليمات الهامة

### عملينا العزيز نأمل منك قراءة التعليمات التالية بعناية:

1. قراءة عقد التمويل ومعرفة التزاماتك وحقوقك وواجباتك.
2. المحافظة على المركبة وصيانتها وفق جدول الصيانة الدوري من الوكيل والشركة الصانعة.
3. تجديد التأمين سنويا قبل الانتهاء بمدة لا تقل عن 5 أيام وذلك عن طريق مراجعة فرع البنك وطلب تجديد تأمين عن طريق الشركة المعتمدة لدى البنك وسيكون البنك هو المالك للمركبة في وثيقة التأمين .
4. الانتظام في سداد الأقساط .
5. سداد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة أولاً بأول.
6. التسجيل في التطبيقات المعتمدة او رفع طلب تقييم ذاتي لإثبات أدائك للاستفادة من برنامج الحوافز .
7. يحق للبنك في أي وقت فرض رسوم على الخدمات بما يتناسب مع سياسته الداخلية.

## تجديد التأمين

**يجب على العميل تجديد التأمين (تأمين شامل) لدى الشركة المعتمدة لدى البنك قبل انتهاء التأمين، ولا يعتبر البنك مسؤولاً عن إشعار العميل بقرب انتهاء التأمين، ويكون العميل هو المسؤول عن أي تبعات لعدم التجديد مثل: المخالفات المرورية والحوادث.**

يقوم العميل بمراجعة الفرع وتزويدهم بالوثائق المطلوبة:

1. صورة من رخصة السير سارية المفعول.
2. صورة من رخصة القيادة سارية المفعول.
3. صورة من الهوية سارية المفعول.
4. سداد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة.

وبناء عليه يتم تزويد العميل برقم سداد عن طريق رسالة نصية (صلاحية رقم السداد ثلاثة أيام) في حال تم السداد من قبل العميل خلال المدة المحددة للسداد يتم اصدار وثيقة التأمين وارسالها للفرع من قبل وسيط التأمين لتسليمها للعميل.

في حال لم يتم السداد من قبل العميل خلال المدة المحددة يتم ارسال ايميل من قبل الفرع لوسيط التأمين لتجديد رقم السداد.





## اصدار التفويض الدولي

للحصول على تفويض دولي يرجى مراجعة الفرع وطلب اصدار تفويض دولي للمركبة مع تزويد الفرع بالتالي:

1. عدم وجود متأخرات
2. نسخة من الهوية الوطنية (سارية المفعول على ألا يقل عن 60 يوما عن انتهائها).
3. نسخة من رخصة القيادة (سارية المفعول على ألا يقل عن 60 يوما عن انتهائها).
4. نسخة من رخصة سير المركبة (سارية المفعول على ألا يقل عن 60 يوما عن انتهائها).
5. نسخة من وثيقة التأمين الشامل على السيارة سارية المفعول صادرة عن طريق الشركة المعتمدة من البنك.
6. ما يثبت عدم وجود مخالفات مرورية عليه ، و تسديد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة .
7. تحديد الدولة أو الدول المراد السفر إليها.
8. تحديد مدة التفويض (بالأشهر أو عدد الأيام).
9. رقم الجوال المسجل في ابشر

\*يحق للبنك في أي وقت فرض رسوم على الخدمة بما يتناسب مع سياسته الداخلية

## اصدار التفويض الداخلي

للحصول على تفويض داخلي يرجى مراجعة الفرع و طلب اصدار التفويض مع تزويد الفرع بالتالي :

1. عدم وجود متأخرات
2. نسخة من الهوية الوطنية (سارية المفعول على الا يقل عن 60 يوم عن انتهائها).
3. نسخة من رخصة القيادة (سارية المفعول على الا يقل عن 60 يوم عن انتهائها).
4. نسخة من رخصة سير المركبة (سارية المفعول على الا يقل عن 60 يوم عن انتهائها).
5. نسخة من وثيقة التأمين الشامل على السيارة سارية المفعول صادرة من الشركة المعتمدة من البنك.
6. ما يثبت عدم وجود مخالفات مرورية عليه، و تسديد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة.
7. تحديد الشخص المراد تفويضه بشرط ان يكون من الاقارب ( الاب، الام، الاخ، الاخت، الزوج، الزوجة، الابناء، الجدة، الجد )

\*يحق للبنك في أي وقت فرض رسوم على الخدمة بما يتناسب مع سياسته الداخلية

## اصدار اذن اصلاح مركبة

في حال وقوع حادث و يرغب العميل باستخراج اذن اصلاح يتم تزويد الفرع :

- 1- تقرير الحادث
- 2- نسخة من رخصة السير

## الحوادث المرورية

لا يعتبر البنك مسؤولاً عن أي مطالبات أو تعويضات بسبب الحوادث أو عدم تجديد وثيقة التأمين من قبل العميل"

في حال وجود تأمين شامل ساري لدى الشركة المعتمدة لدى البنك

وأثبت العميل ان الإصلاح قد يتأخر لدى الوكيل، واحضر موافقة من شركة التأمين على قيام العميل بإصلاح السيارة لدى احدى الورش على أن تقوم شركة التأمين بدفع قيمة الإصلاح وطلبت موافقة من البنك فيمكن للعميل الحصول على تفويض مالي للمراجعة من خلال زيارة فرع البنك مع التأكيد بان تحويل المبلغ للعميل يتم حسب الاشتراطات التالية:

1. تحويل مبلغ الإصلاح لحساب البنك المذكور في الخطاب
2. احضار العميل ما يثبت اصلاح المركبة (حسب ما يتم طلبه من العميل من خلال الفرع)
3. يتم تحويل مبلغ الإصلاح فقط للعميل

و في حال وجود فائض يتم التعامل معه على النحو التالي:

1. تسدد المبالغ المستحقة او المتأخرة او المخالفات المرورية على العميل حتى تاريخ الحوالة او تحصيل الشيك
2. في حال عدم وجود متأخرات او مطالبات تعالج كسداد جزئي لصالح الأقساط الشهرية القادمة

في حال وجود تأمين لدى شركة اخرى

في حال وقوع حادث و لم يكن لدى العميل تأمين شامل ساري لدى الشركة المعتمدة ولديه تأمين لدى شركة اخرى و يرغب بالحصول على خطاب لمطالبة تأمين الطرف الثاني فيمكن للعميل الحصول على تفويض مالي للمراجعة من خلال زيارة فرع البنك مع التأكيد بان تحويل المبلغ للعميل يتم حسب الاشتراطات التالية :

1. تحويل مبلغ الإصلاح لحساب البنك المذكور في الخطاب
2. احضار العميل ما يثبت اصلاح المركبة ( حسب ما يتم طلبه من العميل من خلال الفرع )
3. يتم تحويل مبلغ الإصلاح فقط للعميل



## و في حال وجود فائض يتم التعامل معه على النحو التالي:

1. تسدد المبالغ المستحقة او المتأخرة او المخالفات المرورية على العميل حتى تاريخ الحوالة او تحصيل الشيك
2. في حال عدم وجود متأخرات او مطالبات تعالج كسداد جزئي لصالح الأقساط الشهرية القادمة

## في حال وقوع حادث و لا يوجد تأمين على المركبة نهائياً و عوض عنه من قبل شركة تأمين للطرف الثالث، يتم التعامل معه على النحو التالي:

1. يتم تأمين المركبة تأمين شامل لدى الشركة المعتمدة لدى البنك.
2. بعد التأكد من قيام العميل بالتأمين يتم تسليم العميل خطاب تفويض مالي للمطالبة وتسلم الحوالة الى البنك و يتم تحويل مبلغ تكلفة الإصلاح فقط لحساب العميل بعد احضار ما يثبت ذلك حسب متطلبات الإدارات ذات العلاقة و في حال وجود فائض يتم التعامل معه على النحو التالي:

- تسدد المبالغ المستحقة او المتأخرة او المخالفات المرورية على العميل حتى تاريخ الحوالة او تحصيل الشيك.
- في حال عدم وجود متأخرات او مطالبات تعالج كسداد جزئي لصالح الأقساط الشهرية القادمة.

## يجب التقييد بما يلي:

1. عدم دفع، أو قبض أي مبلغ، أو التنازل، أو القيام بإصلاح الأصل المتحرك دون الرجوع إلى شركة التأمين أو البنك.
2. أن يزود شركة التأمين والبنك بأسماء وعناوين أطراف الحادث ونسخة من تقرير المرور في حينه.
3. ألا يغادر موقع الحادث أو يترك الأصل المتحرك حتى يحصل على تقرير عن الحادث من الجهات المختصة ذات العلاقة.
4. مراجعة شركة التأمين لفتح مطالبة عن أي حادث ومتابعتها حتى صدور الرد النهائي من الشركة بالتعويض أو غيره.

## الخسارة الكلية في حال وجود تأمين شامل لدى الشركة المعتمدة:

1. على العميل فتح مطالبة تعويض لدى شركة التأمين المعتمدة في البنك
2. المتابعة مع الشركة وتزويدهم بمتطلبات التعويض ومنها (تسليم السيارة للشركة + المفتاحين (الأساسي والاحتياطي)
3. استلام خطاب الخسارة الكلية من الشركة وتسليمه لفرع البنك
4. ليس للعميل علاقة بالطرف الثاني في الحادث مهما كانت نسبة الخطأ
5. سيتم تحويل مبلغ التعويض لحساب البنك و البنك سيقوم بحسم رصيد التمويل وسداد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة و إعادة المتبقي للعميل أو مطالبته و كفيله بالمتبقي ان وجد
6. في حال تم تضمين قيمة التأمين لمدة التمويل و اضافته لقيمة التمويل الاجمالية و حدثت خسارة كلية للمركبة فلا يحق للعميل مطالبة البنك بدفع مبلغ التأمين الفائض

## الخسارة الكلية في حال عدم وجود تأمين شامل لدى الشركة المعتمدة لدى البنك أو بسبب غير مغطى أو بسبب تفريط من العميل:

فتصبح المديونية وجميع المطالبات والتكاليف والرسوم والمخالفات (إن وجدت) واجبة السداد، ولا يُمنح العميل أو كفيله إخلاء طرف أو إقفال المديونية إلا بعد سداد المديونية كاملةً.

### تغيير لوحة مركبة

يقوم العميل بالتقدم للفرع لطلب تغيير لوحة للأسباب التالية: تالف - مفقود - تغيير المقاسات - إضافة شعار، مع البقاء على نفس أرقام وحروف المركبة .

يتم تزويد الفرع بالتالي:

1. عدد اللوحات المراد استخراجها.
2. نوع اللوحة (طويلة - قصيرة)
3. بيانات العميل (الاسم، رقم الهوية، رقم الجوال).
4. سبب تغيير اللوحات (مفقودة، تالفه، تغيير المقاسات، إضافة شعار).
5. تحديد فرع المرور المراد مراجعته.
6. سداد رسوم المرور لتبديل اللوحة من قبل العميل.
7. نسخة من الاستمارة.
8. في حال كانت اللوحة مفقودة يجب على العميل تقديم بلاغ لدى الشرطة.
9. سداد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة.

\* يحق للبنك في أي وقت فرض رسوم على الخدمة بما يتناسب مع سياسته الداخلية

ولا يتم تغيير اللوحات بحروف وأرقام جديدة إلا قبل استلام السيارة بالشروط التالية:

1. وصول المركبة ورخصة السير للفرع والتحقق من مطابقتها للطلب وعدم وجود ما يمنع من تسليمها.
2. التنسيق مع الوكيل أو الناقل (المتواجد لديه المركبة) لأخذ موافقته على فك اللوحات وعدم وجود ما يمنع من فكها قبل التسليم.
3. عدم تسليم المركبة أو تسجيل بياناتها في النظام (رقم اللوحة - رقم الهيكل - الرقم التسلسلي).
4. تعهد العميل خطياً بتحمل كافة تكاليف تغيير رقم اللوحة ورخصة السير وأية تكاليف أخرى قد يتطلبها الأمر.
5. تزويد العميل بخطاب للمرور لتغيير اللوحات ورخصة السير على حسابه.
6. تعهد العميل بتزويد الفرع برخصة السير واللوحات الجديدة وتركيبها على حسابه.
7. زيارة الفرع لتسجيل المركبة في النظام بالأرقام الجديدة واستلام المركبة كمستخدم فعلي.





## تجديد رخصة السير

يمكن للعميل زيارة الفرع لتجديد رخصة السير قبل الانتهاء ب 180 يوم وتزويد الفرع بالتالي:

1. تأمين شامل لدى الشركة المعتمدة لدى البنك
2. اجتياز الفحص الدوري للمركبة
3. دفع رسوم التجديد
4. نسخة من رخصة السير
5. رقم الجوال المسجل في ابشر
6. سداد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة

\* يحق للبنك في أي وقت فرض رسوم على الخدمة بما يتناسب مع سياسته الداخلية

## بيع المركبة لعدم رغبة العميل

يمكن للعميل مراجعة الفرع وطلب بيع المركبة بالمزاد، وتسديد مبلغ التمويل من ثمن بيع المركبة، بالإضافة إلى تسديد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة، ومطالبة العميل أو كفيله بالمبلغ المتبقي ان وجد

\* يحق للبنك في أي وقت فرض رسوم على الخدمة بما يتناسب مع سياسته الداخلية

## نقل ملكية المركبة

عند سداد كامل رصيد التمويل و سداد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة يقوم العميل بمراجعة الفرع لنقل ملكية المركبة و يتم طباعة اخلاء الطرف بعد النقل عن طريق موقع البنك

\* يحق للبنك في أي وقت فرض رسوم على الخدمة بما يتناسب مع سياسته الداخلية

## المخالفات المرورية والمتأخرات

يحق للبنك العودة للعميل بإضافة دفعة أخيرة او مطالبته في أي وقت بسداد المخالفات المرورية المسجلة على المركبة، أو أي متأخرات تم تسجيلها خلال فترة القرض.



بنك التنمية الاجتماعية  
SOCIAL DEVELOPMENT BANK

