

لائحة أفضل الممارسات المتعلقة باتئمان المستهلك والتحصيل

أ. حول هذه اللائحة

1. تم إعداد هذه اللائحة بشكل مشترك من قبل جمعية مصارف البحرين ومصرف البحرين المركزي. وتحدد اللائحة الحد الأدنى من المعايير لبنوك التجزئة وشركات التمويل (المشار إليها فيما يلي بـ "البنوك المرخصة") لاتباعها عند تقديم الائتمان والخدمات الأخرى التي يجب دفع الرسوم و/ أو الفائدة عليها (هامش الربح في حالة التمويل المتوافق مع الشريعة الإسلامية) من قبل المستهلكين في مملكة البحرين. وقد تم تعديل اللائحة في وقت لاحق من قبل المصرف المركزي لتتماشى مع التغييرات التي أُدخِلت على دليل القواعد الخاص باللائحة.

2. تنطبق هذه اللائحة عندما يقدم أي من البنوك الرخصة من قبل المصرف المركزي للمستهلكين ما يلي:

- القروض والسحب على المكشوف وما إلى ذلك.
- أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تُنشئ علاقة بين الدائن والمدين (بما في ذلك التسهيلات الائتمانية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية بجميع أنواعها).
- أي خدمة مالية أخرى تتقاضى بموجبها البنوك الرخصة من قبل المصرف المركزي رسوماً مقابل تقديمها.

3. يُعتبر التقيد بهذه اللائحة إلزامياً لجميع البنوك الرخصة من قبل المصرف المركزي، كما نحث العملاء على إبلاغ المصرف المركزي في حالة وجود حالات عدم امتثال لللائحة.

ب. الالتزامات الرئيسية

إن الواجب الأساسي لجميع البنوك الرخصة من قبل المصرف المركزي هو التصرف بشكل عادل ومسؤول ومنطقي في تعاملاتهم مع المستهلكين، وتتمثل الالتزامات الرئيسية الأربعة فيما يلي:

- يجب على البنوك المرخصة التأكد من أن جميع المواد الإعلانية والترويجية المتعلقة بالقروض الاستهلاكية والائتمان والرسوم واضحة وغير مضللة بأي شكل من الأشكال.

- يجب على البنوك المرخصة تقديم معلومات ومستندات واضحة حول المنتجات والخدمات التي يقدمونها، بما في ذلك إجراءات التقديم والشروط والأحكام ومعدلات الفائدة / الربح وتفاصيل الرسوم المطبقة.

- يجب على البنوك المرخصة تزويد عملائها بكشوفات حساب منتظمة كل ست أشهر على الأقل، ويجب إرسال إخطار حول أي تغييرات في معدلات الفائدة / الربح أو الرسوم أو الشروط والأحكام كتابيًا (عن طريق خطاب أو إخطار إلكتروني على سبيل المثال) قبل التغيير. ويجب على المستهلك إخطار البنك بالتغييرات عبر عنوان التواصل على الفور.

- يجب على البنوك المرخصة التعامل مع العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية حقيقية بتعاطف، والتعامل مع جميع المعلومات الشخصية للعملاء على أنها خاصة وسرية.

ج. مساعدة العميل في اختيار منتج يلبي احتياجاته

يجب على البنوك المرخصة أن تقوم بما يلي لكل عميل جديد (أو عميل جديد محتمل):

- تقديم معلومات شفافة وواقعية حول الميزات والفوائد الرئيسية للمنتج (المنتجات) التي يُظهرون اهتمامًا بها.

- إخطار العملاء بشأن قنوات التسليم المختلفة للمنتجات (على سبيل المثال من خلال التطبيق الإلكتروني، أو من خلال الإنترنت، أو عبر الهاتف، أو من خلال مختلف الفروع / مراكز الخدمة، وما إلى ذلك)، وإخطار العملاء حول كيفية معرفة المزيد عن هذه المنتجات.

- بمجرد اختيار العميل للمنتج، يجب على البنوك المرخصة إخطار العميل بالتفاصيل المعمول بها ومعايير تقديم مثل هذا المنتج.

د. معدلات الفائدة السنوية

أ. يجب على البنوك المرخصة إخطار المستهلكين حول معدلات الفائدة السنوية في أي وقت:

أ. يفكرون فيه بشراء منتج، أو

ب. يسألون فيه عن الكيفية والمكان الذي يمكنهم العثور فيه على معلومات حول الرسوم. ويمكن تقديم هذه المعلومات من خلال:

- الاطلاع على الإخطارات في الفرع (أو الفروع / مراكز الخدمة)

- البحث من خلال الموقع الإلكتروني، و / أو

- من خلال الشرح من قبل الموظفين.

2. يجب على البنوك المرخصة تزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة حول معدل الفائدة السنوية التي تنطبق على تسهيلاتهم الائتمانية عند تضمينها وقت استحقاق الدفع. ويجب عليهم أيضًا إخطارهم بأي تغييرات، كما يجب على المؤسسات المتوافقة مع الشريعة أن تزود المستهلكين بمعلومات مكتوبة عن معدل الفائدة السنوية من خلال نماذج مكافئة للرسوم (مثل "معدلات الربح" وما إلى ذلك)، ويجب تفسير الإشارات إلى الالتزامات المتعلقة "بمعدلات الفائدة / الربح" في هذه اللائحة وفقًا لذلك.

3. يجب على البنوك المرخصة تقديم شرح كامل لكيفية احتساب معدل الفائدة السنوية.

4. يجب على البنوك المرخصة الإعلان عن معدل الفائدة السنوية في الفروع وعبر المواقع الإلكترونية وفي جدول الرسوم الخاص بهم، ولفت انتباه العملاء الجدد إلى ذلك.

5. يجب على البنوك المرخصة إخطار المستهلكين بأي تغييرات تطرأ على معدلات نسب الفائدة السنوية بطريقة فعالة قبل أن تصبح سارية المفعول.

6. عندما تتغير معدلات الفائدة السنوية، يجب على البنوك المرخصة تحديث هذه المعلومات عبر مواقعهم الإلكترونية في غضون ثلاثين يومًا تقويميًا قبل أن يصبح هذا التغيير ساريًا. كما يجب على البنوك المرخصة أيضًا تضمين السعر القديم في الإخطار حتى يتمكن العملاء من مقارنة قدر التغيير بالسعر الجديد. ويجب على البنوك المرخصة الرجوع إلى تعريف مفهوم معدلات الفائدة السنوية في الفقرة رقم BC-4.3.10 من من وحدة (سلوكيات الأعمال والسوق) في المجلد رقم 1 من مجلد توجيهات مصرف البحرين المركزي.

1. قبل أن تقدم البنوك المرخصة أي شكل من أشكال التمويل، يجب تقييم قدرة العميل على السداد، بناء على المعرفة بالظروف الحالية للعميل.
2. إذا كان السحب على المكشوف (أو أي نوع آخر من التسهيلات) مستحق السداد "عند الطلب"، يجب على البنوك المرخصة توضيح ذلك للعميل.
3. يجب على البنوك المرخصة الالتزام بقواعد المصرف المركزي حول التمويل الاستهلاكي وفق وحدة إدارة مخاطر الائتمان.

و. الرسوم

1. يجب تزويد العملاء بالتفاصيل حول أي رسوم مطبقة (أو قد تنطبق) على المنتج أو الخدمة التي يعتمرون شرائها، بما في ذلك:
 - الرسوم الإدارية.
 - رسوم الدفع المسبق.
 - رسوم المدفوعات المتأخرة.
 - رسوم التأمين.
2. يجب أيضًا تزويد العملاء بالمعلومات حول مصادر معرفة الرسوم، على سبيل المثال:
 - الاتصال هاتفياً للمساعدة
 - الاطلاع على الموقع الإلكتروني، و / أو
 - توجيه سؤال للموظفين.
3. إذا كان العقد يمنح البنوك المرخصة سلطة تغيير الرسوم أو المصاريف، أو مقدار أو توقيت المدفوعات، أو معدل الفائدة / الربح، أو طريقة احتساب الفائدة / الربح، وقد قرر البنك المرخص ممارسة تلك السلطة، فيجب إخطار العميل بالتفاصيل الكاملة حول ذلك التغيير، بما في ذلك الجدول المحدث لمجموع مدفوعات الفائدة / الأرباح ومبلغ السداد الأساسي للمدة المتبقية من التسهيل الائتماني، وذلك قبل ثلاثين يومًا تقويميًا على الأقل من تاريخ سريان ذلك التغيير. ويهدف هذا الإشعار إلى تمكين العميل من تقرير ما إذا كان سيقبل الشروط الجديدة أو إنهاء الاتفاقية عن طريق تسوية المبلغ المستحق للتسهيل الائتماني.

4. يجب على البنوك المرخصة إبلاغ العملاء بأي رسوم قبل تقديم المنتج أو الخدمة وفي أي وقت يطلبه العميل.
5. يجب على البنوك المرخصة التأكد من أن جميع الرسوم لها ما يبررها فيما يتعلق بالخدمة والمنتجات المقدمة للعملاء.
6. يجب على البنوك المرخصة التي لديها مواقع إلكترونية الإعلان عن الرسوم الخاصة بها عبر مواقعهم الإلكترونية.

ز. الصعوبات المالية

1. يجب دائمًا على البنوك المرخصة السعي إلى مناقشة الصعوبات المالية مع عملائها قبل الشروع في الإجراءات القانونية.
2. يجب على البنوك المرخصة - حيثما أمكن - النظر في ترتيبات بديلة لتمكين العملاء من التغلب على صعوبات السداد التي يواجهونها.
3. يجب على البنوك المرخصة تزويد العملاء بالحد الأدنى على الأقل من المشورة بشأن مشكلات الديون.

ح. الشكاوى

1. يجب أن يكون لدى البنوك المرخصة إجراءات رسمية لشكاوى العملاء، كما يجب تقديم نسخة من ذلك إلى المصرف المركزي. وعلاوة على ذلك، يجب على البنوك المرخصة تعيين مسؤول شكاوى العملاء، إلى جانب نشر تفاصيل الاتصال الخاصة به / بها في جميع الفروع، وذلك وفقًا لوحدة سلوكيات الأعمال.
2. يجب على البنوك المرخصة إخطار العملاء بشأن إجراءات الشكاوى، وتقديم نشرة مكتوبة توضح الإجراءات.
3. يجب على البنوك المرخصة الإقرار كتابيًا بالشكاوى التي يتم تلقيها كتابيًا من العملاء في غضون 5 أيام عمل من استلامها.
4. في غضون 4 أسابيع من الإقرار الكتابي للعميل، يجب على البنوك المرخصة الرد كتابيًا لتوضيح موقف البنك والخطوات المقترحة للتعامل مع الشكاوى.

5. إذا لم يكن العميل راضيًا عن استجابة البنك المرخص، يجب حينها على البنك إبلاغ العميل بكيفية متابعة الشكوى داخل المنظمة.
6. في حالة عدم تمكن البنوك المرخصة من حل الشكوى، يجب على البنوك المرخصة إخطار العملاء بالخيارات المتاحة لذلك العميل للاستمرار في متابعة الموضوع، بما في ذلك - عند الاقتضاء - إحالة الأمر إلى إدارة الامتثال في المصرف المركزي.

ط. المراقبة

1. يجب على مسؤول شكاوى العملاء (الذي قد يكون نفس الشخص المسؤول عن الامتثال) أيضًا مراقبة التزام البنك المرخص من قبل المصرف المركزي بهذه اللائحة.
2. يجوز للمصرف المركزي - من وقت لآخر - أن يطلب من مسؤول الامتثال تقديم تقرير عن سجل البنك المرخص حول التزامه باللائحة.
3. يجب على البنك المرخص تطبيق هذه اللائحة، والتأكد من أن موظفيهم على دراية كاملة بها.
4. يجب توفير نسخ من اللائحة للعملاء، ويجب عرض الإخطارات في جميع الفروع وعلى المواقع الإلكترونية لتوضيح توافر نسخ من اللائحة.
5. سيعرض المصرف المركزي أيضًا نسخة من هذه اللائحة عبر موقعه الإلكتروني على الإنترنت.
6. في حالة وجود تعارض بين متطلبات هذه اللائحة ومجلد توجيهات المصرف المركزي، فسيتم حينها ترجيح الأخير.

ي. إخلاء المسؤولية

لتجنب الشك، لن يكون لهذه اللائحة أي آثار قانونية، وستخضع الأحكام الواردة فيها للقواعد الخاصة بمجلد توجيهات مصرف البحرين المركزي.