

# ميثاق أفضل الممارسات الخاصة بالتمويلات الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية



# ميثاق أفضل الممارسات الخاصة بالتموليات الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية

## أ. معلومات عن هذا الميثاق

1. لقد تم إعداد هذا الميثاق من قبل كل من جمعية مصارف البحرين ومصرف البحرين المركزي («المصرف المركزي»)، ويضع هذا الميثاق الحد الأدنى من المعايير التي يتوجب اتباعها من قبل كل من بنوك التجزئة وشركات التمويل (يشار إليها فيما بعد بـ «المرخص لهم») أثناء منح الائتمان أو الخدمات الأخرى التي تستلزم دفع العملاء للرسوم أو هامش الربح في مملكة البحرين، وقد تم تعديل الميثاق مؤخراً من قبل المصرف المركزي بما يتماشى مع التعديلات الجارية في دليل القواعد التابع له.
2. ينطبق هذا الميثاق على أي جهة مرخص لها من قبل المصرف المركزي تقوم بتزويد العميل بما يلي:
  - التسهيلات الائتمانية.
  - أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تُنشئ علاقة بين الدائن والمدين.
  - أي من الخدمات المالية الأخرى التي تقوم الجهة المرخص لها من قبل المصرف المركزي بفرض رسوم عليها.
3. يُعتبر الامتثال لأحكام هذا الميثاق إلزامياً لكافة الجهات المرخص لها من قبل المصرف المركزي، ويحث العملاء على تبليغ المصرف المركزي بأيّة مخالفة لأحكام هذا الميثاق.

## ب. الالتزامات الأساسية

- من الواجبات الرئيسية لكافة الجهات المرخص لها من قبل المصرف المركزي هو التعامل بأمانة ومسؤولية وعقلانية مع العملاء، وذلك بناءً على الالتزامات الأربعة الأساسية التالية:
- على المرخص لهم التأكد من وضوح كافة منشوراتهم الإعلانية والترويجية ذات الصلة بالتمويلات المقدمة إلى العملاء والائتمان والرسوم وألا يكتنفها أي غموض أو تضليل.
  - على المرخص لهم إعطاء معلومات واضحة وتقديم وثائق واضحة عن منتجاتهم وخدماتهم بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات والشروط والأحكام ومعدلات الربح وتفاصيل الرسوم المُطبّقة.
  - على المرخص لهم تزويد العملاء بكشوف منتظمة على فترات أقلها مرة كل ستة (6) أشهر، كما يجب إخطار العميل خطياً عند إحداث أي تغيير في معدلات الربح، الرسوم أو الشروط والأحكام (مثلاً: عن طريق الرسائل أو إلكترونياً) وذلك قبل تطبيق التغيير. كما يتعين على العميل إخطار البنك عن أية تغييرات في عناوين الاتصال الخاصة به فوراً.
  - على المرخص لهم التعامل بتعاطف مع حالات الإعسار المالية الحقيقية والتعامل مع كافة بيانات ومعلومات العميل الشخصية بسرية وخصوصية.

## ج. مساعدة العميل على اختيار المنتج الذي يحقق احتياجاته

على الجهة المرخص لها أن تقدم لكل عميل جديد (أو متوقع) التالي:

- تزويد العميل بمعلومات حقيقية وبشكل شفاف عن المزايا الرئيسية والامتيازات الخاصة بالمنتجات التي يبدي العميل اهتماماً بها.
- إفادة العملاء بشأن القنوات المتعددة لتقديم المنتجات (مثلًا: الإنترنت، الهاتف، الفروع المختلفة ... إلخ) وإبلاغ العملاء عن السبل الأخرى التي تُمكنهم من التعرف على المزيد من المنتجات.
- لدى اختيار العميل لإحدى المنتجات، على المرخص له إبلاغ العميل بالتفاصيل والشروط والأحكام المُطبَّقة على ذلك المُنتج.

## د. معدل الربح السنوي

1. على المرخص لهم إبلاغ العملاء عن معدل الربح السنوي في أي وقت يعتزمون فيه الاستفادة من منتج أو عند تساؤلهم عن مكان وكيفية الحصول على المعلومات بشأن رسوم الخدمات المصرفية ويتم تزويدهم بالمعلومات:
    - من خلال الاطلاع على الإشعارات في الفروع.
    - من خلال تصفح الموقع الإلكتروني.
    - الاستفسار من الموظفين.
  2. يتعين على المرخص لهم تزويد العملاء بإخطار كتابي عن معدل الربح السنوي الذي ينطبق على تسهيلاتهم الائتمانية وكذلك تزويدهم بإخطار كتابي عن أية تغييرات تطرأ على اللاتزامات بخصوص مُعدلات الربح في هذا الميثاق.
  3. على الجهة المرخص لها أن تُقدم توضيحاً كاملاً عن كيفية احتساب معدل الربح السنوي.
  4. على المرخص لهم الإعلان في الفروع وعلى المواقع الإلكترونية وضمن قائمة الرسوم عن معدل الربح السنوي ولتف عناية العملاء الجُدد إلى ذلك.
  5. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بطريقة فعّالة عن أي تغيير في معدلات الربح السنوية وذلك قبل بدء تطبيقها.
  6. على المرخص لهم تحديث معدلات الربح السنوية وذلك على مواقعهم الإلكترونية خلال ثلاثين (٣٠) يوماً ميلادياً في حالة تغييرها قبل العمل بها. كما يتوجب على المرخص لهم الإشارة إلى معدل الربح القديم حتى يتسنى للعملاء مقارنة كيفية تغير المعدل الجديد.
- على المرخص لهم الإحالة على تعريف معدل الربح السنوي في الفقرة (4.2.10-BC) من الوحدة (BC) (سلوكيات السوق والأعمال - Business and Market Conduct) في الدليل رقم ٢ من دليل توجيهات المصرف المركزي.

## هـ. التمويل

١. يجب على المرخص له أن يقوم بتقييم العميل من حيث قدرته على السداد قبل تقديم أي شكل من أشكال التمويل، وذلك من خلال التعرف على ظروفه المالية القائمة.
٢. على المرخص لهم أن يوضحوا للعميل إن كان أي نوع من التسهيلات الائتمانية مُستحقاً للسداد عند طلب المرخص لهم.
٣. على المرخص لهم الامتثال للوائح المصرف المركزي فيما يتصل بالتمويلات الاستهلاكية في الوحدة (CM) (إدارة مخاطر الائتمان - Credit Risk Management).

## و. الرسوم

١. يجب أن يتم تزويد العملاء بالتفاصيل عن أية رسوم مُطبقة (أو قد تُطبق) على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد الاستفادة منها بما في ذلك:
  - الرسوم الإدارية.
  - رسوم السداد المبكر (وفقاً للتكلفة الفعلية).
  - الالتزام بالتبوع في حال التأخر عن السداد.
  - التأمين التكافلي.
٢. كما يجب تزويد العملاء بمعلومات عن وسائل الحصول على مزيد من المعلومات بشأن الرسوم من خلال القنوات التالية، على سبيل المثال:
  - الاتصال بخط المساعدة.
  - البحث في الموقع الإلكتروني.
  - الاستفسار من الموظفين.
٣. إذا كان العقد يمنح الجهة المرخص لها صلاحية تعديل الرسوم أو التكاليف، أو مبلغ أو موعد سداد المبالغ، أو معدل الربح أو كيفية احتساب الربح وقررت الجهة المرخص لها ممارسة تلك الصلاحية، فيجب على المرخص لها تزويد العميل بكافة بيانات التعديل بما فيها تحديث جدول إجمالي دفعات الربح وسداد أصل الدين عن باقي مدة التسهيل الائتماني في أجل أقصاه ثلاثين (٣٠) يوماً ميلادياً قبل تاريخ تطبيق الرسوم المعدلة، وذلك بغرض تمكين العميل من اتخاذ القرار بشأن قبوله للشروط الجديدة أو إنهاء العقد وذلك عن طريق تسوية المبلغ المُستحق في ذمته من التسهيل الائتماني.
٤. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بشأن أية رسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة وكذلك في أي وقت يستفسر فيه العميل.
٥. على المرخص لهم التحقق من أن كافة الرسوم مُبررة بشأن المنتجات والخدمات المُقدمة للعملاء.
٦. على المرخص لهم الذين لهم مواقع إلكترونية نشر الرسوم على مواقعهم الإلكترونية.

## ز. الإعسار المالي

١. على المرخص لهم السعي دائماً لمناقشة حالات الإعسار المالي مع العملاء قبل اتخاذ القرار باللجوء إلى الإجراءات القانونية.
٢. على المرخص لهم أن يلجؤوا قدر الإمكان إلى ترتيبات بديلة تساعد العملاء على تجاوز حالات الإعسار في السداد.
٣. على المرخص لهم أن يقدموا للعملاء الحد الأدنى من الإرشاد بخصوص مشاكل الديون.

## ح. الشكاوى

١. يجب أن يتوفر لدى المرخص لهم إجراءات رسمية للتعامل مع شكاوى العملاء مع ضرورة تقديم نسخة من تلك الإجراءات إلى المصرف المركزي، وعلووة على ذلك يجب على المرخص لهم أن يقوموا بتعيين مسؤول لشكاوى العملاء وتعميم عناوين الاتصال به على كافة الفروع حسب متطلبات المصرف المركزي الواردة في الوحدة (BC) (سلوكيات السوق والأعمال - Business and Market Conduct) من دليل التوجيهات الخاص به.
٢. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بإجراءات تقديم الشكاوى مع ضرورة توفير نشرة مكتوبة يُحدد فيها إجراءات تقديم تلك الشكاوى.
٣. على المرخص لهم أن يؤكّدوا استلام شكاوى العملاء خطياً خلال خمسة (5) أيام عمل من استلام الشكاوى.
٤. على المرخص لهم أن يقوموا بالرد على شكاوى العميل خطياً خلال أربعة (4) أسابيع من تاريخ الإشعار الخطي للعميل باستلام شكواه، موضحين موقفهم من الشكاوى والطريقة التي يقترحون التعامل بها مع الشكاوى.
٥. إذا لم يكن العميل راضياً عن رد المرخص له، يتوجب على المرخص له توجيه العميل إلى كيفية مواصلة الشكاوى ضمن إطار المرخص له.
٦. في حال عدم تمكن المرخص لهم من تسوية الشكاوى، عليهم أن يعرضوا الخيارات المُتاحة أمام العميل لمواصلة الشكاوى بما في ذلك - عند الاقتضاء - إحالة الشكاوى إلى إدارة المتابعة بالمصرف المركزي.

## ط. المراقبة

1. على مسؤول شكاوى العملاء (الذي قد يكون هو ذات الشخص الذي يعمل كمسؤول التزام) أن يراقب التزام المرخص له للأحكام الواردة في هذا الميثاق.
2. يجوز للمصرف المركزي من حين لآخر الطلب من مسؤول الالتزام رفع تقرير بخصوص مدى التزام المرخص له بأحكام هذا الميثاق.
3. على المرخص لهم تطبيق أحكام هذا الميثاق والتأكد من أن كافة موظفيهم على علم تام بأحكامه.
4. يجب توفير نسخ من هذا الميثاق للعملاء كما يجب الإعلان في كل الفروع وعلى المواقع الإلكترونية عن توفر نسخ من الميثاق.
5. يقوم المصرف المركزي أيضاً بنشر نسخة من هذا الميثاق على موقعه الإلكتروني.
6. في حال وقوع اختلاف ما بين متطلبات هذا الميثاق وأحكام دليل توجيهات المصرف المركزي، تكون السيادة لهذا الأخير.

## ي. إخلاء المسؤولية

لتفادي أي لبس، لن يكون لهذا الميثاق أي تبعات قانونية، وتخضع الأحكام المُدرجة فيه إلى قواعد دليل توجيهات المصرف المركزي.