



## ملحق المعلومات التكميليّة، وحدة إدارة مخاطر الائتمان-2، ميثاق أفضل الممارسات حول القروض الاستهلاكيّة ورسوم الخدمات المصرفيّة



## ميثاق أفضل الممارسات حول القروض الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية

السجل	
وصف التغييرات	تاريخ التغيير
الإصدار الأولي	يوليو 2007
التغييرات التي تم إجراؤها ليتفق الميثاق مع وحدة قواعد سلوك الأعمال والسوق	أكتوبر 2012



## ميثاق أفضل الممارسات حول القروض الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية

### أ. نبذة عن هذا الميثاق

1. لقد تم إعداد هذا الميثاق من قبل كل من جمعية مصارف البحرين ومصرف البحرين المركزي ("المصرف المركزي"). يضع هذا الميثاق الحدود الدنيا التي يجب اتباعها من قبل كل من بنوك التجزئة وشركات التمويل (يشار إليها لاحقًا بـ "المرخص لهم") أثناء منح الائتمان أو الخدمات الأخرى التي تستلزم دفع العملاء للرسوم / الفوائد (هامش الربح في حالات التمويل بموجب أحكام الشريعة) في مملكة البحرين. وقام المصرف المركزي في وقت لاحق بتعديل الميثاق ليتوافق مع التغييرات الجديدة التي تم إدخالها على مجلد التوجيهات.
2. تنطبق أحكام هذا الميثاق على أي جهة مرخص لها من قبل مصرف البحرين المركزي تقوم بتزويد المستهلك بالتالي:
  - القروض والسحب على المكشوف وما شابه.
  - أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تمهد الطريق لتأسيس علاقة الدائن - المدين (بما في ذلك كافة التسهيلات الائتمانية التي تتفق مع أحكام الشريعة).
  - أي من الخدمات المالية الأخرى التي تقوم الجهة المرخص لها بفرض رسوم عليها.
3. يعتبر الامتثال بأحكام هذا الميثاق إلزاميًا لجميع الجهات المرخص لها، ويوصى العملاء بضرورة تبليغ المصرف المركزي بأي مخالفة لأحكام هذا الميثاق.

### ب. الالتزامات الأساسية

من الواجبات الرئيسة لكافة الجهات المرخص لها هو التعامل بأمانه ومسؤولية وعقلانية مع العملاء. وذلك بناءً على الالتزامات الأربعة الأساسية التالية:

- على المرخص لهم التأكد من وضوح كافة مطبوعاتهم الإعلانية والترويجية ذات العلاقة بالقروض المقدمة إلى المستهلكين والائتمان والغرامات وألا يكون فيها أي غموض.
- على المرخص لهم إعطاء معلومات واضحة وتزويد عملائهم بوثائق واضحة عن منتجاتهم وخدماتهم، بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات، والشروط والأحكام، ومعدلات الفوائد / الربحية، وتفصيل الرسوم المطبقة.
- على المرخص لهم تزويد العملاء بكشوف حسابات منتظمة على فترات أقلها مرة كل ستة شهور، كما يجب إبلاغ العميل خطيًا عن أي تغيير في معدلات الفوائد / الربحية أو الغرامات أو الشروط والأحكام (مثلًا: عن طريق الرسائل أو البريد الإلكتروني) وذلك قبل تطبيق التغيير. كما يكون من واجب العميل إبلاغ البنك عن أية تغييرات في عناوين الاتصال الخاصة به بشكل فوري.
- على المرخص لهم النظر بعطف إلى حالات المصاعب المالية الحقيقية، والتعامل مع كافة بيانات ومعلومات العميل الشخصية بسرية وخصوصية.

### ج. مساعدة العميل في اختيار المنتج الذي يلي احتياجاته

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

- تزويد العميل بمعلومات حقيقية وبشكل شفاف عن المزايا الرئيسة، والامتيازات الخاصة بالمنتج / المنتجات التي يبدي العميل اهتمامًا بها.
- إفادة العملاء بشأن القنوات المتعددة لتقديم المنتجات (على سبيل المثال الإنترنت، والهاتف، والفروع المختلفة وغيرها) وإبلاغ العملاء عن السبل الأخرى التي تمكنهم من التعرف على المزيد عن المنتجات.



- لدى اختيار العميل لأحد المنتجات، على المرخص له إبلاغ العميل بالتفاصيل والشروط والأحكام المطبقة على ذلك المنتج.

#### د. النسبة المئوية السنوية للفائدة

1. يجب على المرخص لهم إحاطة العملاء بالنسبة المئوية السنوية للفائدة في أي وقت: (1) يعتمدون فيه شراء منتج، (2) أو يسألون فيه عن كيفية ومكان الحصول على معلومات بشأن الرسوم. ويتم تقديم هذه المعلومات عن طريق:

- مطالعة لوحات الإعلانات في الفرع (الفروع)؛

- البحث في الموقع الإلكتروني، و/أو

- تقديم تفسير من قبل الموظفين.

2. على المرخص لهم تزويد العملاء بمعلومات خطية عن النسبة المئوية السنوية للفائدة التي تنطبق على تسهيلاتهم الائتمانية بما في ذلك وقت استحقاقها. كما يجب عليهم إخطار العملاء بأي تغييرات تطرأ عليها. ويجب على المرخص لهم الذين يعملون وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية تزويد العملاء بمعلومات خطية عن النسبة المئوية السنوية للفائدة على نماذج مماثلة بشأن الرسوم (مثل "معدلات الربحية" وغيرها)، ومصادر الالتزامات بخصوص "معدلات الفوائد / الربحية" في هذا الميثاق والتي يجب أن تفسر طبقاً لها.

3. يجب على المرخص لهم تقديم توضيح كامل عن كيفية احتساب النسبة المئوية السنوية للفائدة.

4. على المرخص لهم الإعلان في الفروع وعلى المواقع الإلكترونية وضمن قائمة الرسوم عن النسبة المئوية السنوية للفائدة، ولفت نظر العملاء الجدد إلى هذا الأمر.

5. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بطريقة فعالة عن أي تغيير في النسبة المئوية السنوية للفائدة وذلك قبل بدء تطبيقها.

6. عند إجراء تغييرات في النسبة المئوية السنوية للفائدة، يجب على المرخص لهم تحديث المعلومات على مواقعهم الإلكترونية في غضون (30) يوماً قبل تطبيق التغييرات. كما يجب على المرخص لهم الإشارة إلى نسب الفائدة / الربحية القديمة كي يتمكن العملاء من مقارنة كيفية تغيير المعدل الجديد.

يجب على المرخص لهم الرجوع إلى تعريف "النسبة المئوية السنوية للفائدة" المنصوص عليه في الفقرة (BC-) 4.3.10 من وحدة قواعد سلوك الأعمال والسوق في المجلد الأول من مجلد توجيهات مصرف البحرين المركزي.

#### هـ. الإفراض / التمويل

1. يجب على المرخص له أن يقوم بتقييم العميل من حيث قدرته على السداد قبل تقديم أي نوع من التمويلات، وذلك من خلال التعرف على ظروفه المالية القائمة.

2. على المرخص لهم أن يوضحوا للعميل إن كان السحب على المكشوف (أو أي نوع آخر من التسهيلات) خاضعاً للسداد "عند طلب المرخص لهم".

3. على المرخص لهم الامتثال بتشريعات المصرف المركزي فيما يتعلق بالقروض الاستهلاكية المنصوص عليها في وحدة إدارة مخاطر الائتمان.

#### و. الرسوم

1. يجب أن يتم تزويد العملاء بتفاصيل عن أي رسوم (مطبقة أو قد تطبق) على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد شرائها، بما في ذلك:

• رسوم إدارة.

• رسوم الدفع المقدم.

• رسوم التأخر في السداد.

• التأمين



2. يجب تزويد العملاء أيضًا بمعلومات عن وسائل الحصول على المزيد من المعلومات بشأن الرسوم من خلال القنوات التالية، على سبيل المثال:
  - الاتصال بهواتف المساعدة؛
  - البحث في الموقع الإلكتروني، و/أو
  - الاستفسار لدى الموظفين
3. إذا كان العقد يمنح المرخص لهم صلاحية تغيير الرسوم أو مبلغ الدفعات وتوقيتها أو معدلات الفوائد / الربحية أو طريقة احتساب معدلات الفوائد / الربحية، وقرر المرخص لهم ممارسة هذه الصلاحية، يجب حينها تزويد العميل بجميع تفاصيل التغيير، بما في ذلك الجدول المُحدَّث الخاص بإجمالي دفعات معدلات الفوائد / الربحية ودفعات السداد الأصلية للفترة المتبقية من مدة التسهيلات الائتمانية، وذلك قبل (30) يومًا على الأقل من تاريخ تطبيق التغيير. ويهدف هذا الإشعار إلى تمكين العميل من أن يقرر ما إذا كان سيقبل بالشروط الجديدة أو سينهي الاتفاق عن طريق تسوية المبلغ المتبقي المستحق من التسهيلات.
4. على المرخص لهم لفت عناية العملاء بشأن أية رسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة، وكذلك أي وقت يستفسر فيه العميل.
5. على المرخص لهم التحقق من أن كافة الرسوم مريرة بشأن المنتجات والخدمات التي تقدم إلى العملاء.
6. على المرخص لهم الذين لهم مواقع إلكترونية نشر معدلات الرسوم على مواقعهم الإلكترونية.

#### ز. المصاعب المالية

1. على المرخص لهم السعي دائمًا لمناقشة المصاعب المالية مع العملاء قبل اتخاذ القرار باللجوء إلى الإجراءات القانونية.
2. على المرخص لهم أن يلجؤوا وحسب الإمكان إلى ترتيبات بديلة تساعد العملاء على تجاوز المصاعب في السداد.
3. على المرخص لهم أن يقدموا للعملاء الحد الأدنى على الأقل من المشورة والإرشاد بخصوص مشاكل الديون.

#### ح. الشكاوى

1. يجب أن يتوفر لدى المرخص لهم إجراءات رسمية للتعامل مع شكاوى العملاء مع ضرورة تقديم نسخة من تلك الإجراءات إلى المصرف المركزي. وعلاوة على ذلك، يجب على المرخص لهم أن يقوموا بتعيين موظف لشكاوى العملاء، وتعميم عناوين الاتصال به لدى جميع الفروع كما هو منصوص عليه في وحدة قواعد سلوك الأعمال والسوق.
2. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بإجراءات تقديم الشكاوى، مع ضرورة توفير منشور تُحدد فيه إجراءات تقديم تلك الشكاوى.
3. على المرخص لهم أن يؤكدوا استلام شكاوى العملاء كتابة في غضون (5) أيام عمل من استلام الشكاوى.
4. على المرخص لهم أن يقوموا بالرد على شكاوى العميل كتابة في غضون (4) أسابيع من تاريخ الإشعار الخطي للعميل باستلام شكواه، موضحين موقفهم من الشكاوى والطريقة التي سيتعاملون بها مع الشكاوى.
5. إذا لم يقتنع العميل برد المرخص له، يجب على المرخص له توجيه العميل إلى السبيل الذي يتخذه لمواصلة الشكاوى ضمن إطار المرخص له.
6. في حال عدم تمكن المرخص لهم من تسوية الشكاوى، عليهم أن يعرضوا الخيارات المتاحة أمام العميل لمواصلة الشكاوى بما في ذلك، إذا كان مناسبًا، إحالة الشكاوى إلى إدارة المتابعة بالمصرف المركزي.

#### ط. الرقابة

1. على موظف شكاوى العملاء (والذي قد يكون موظف المتابعة نفسه لدى المرخص له) أن يراقب امتثال المرخص له للأحكام الواردة في هذا الميثاق.
2. يجوز للمصرف المركزي، من حين لآخر، الطلب من موظف المتابعة رفع تقرير بشأن مدى التزام المرخص له بأحكام هذا الميثاق.



3. على المرخص لهم تطبيق أحكام هذا الميثاق والتأكد من أن كافة موظفيهم على علم ودراية بأحكام هذا الميثاق.
4. يجب توفير نسخ عن هذا الميثاق للعملاء، كما يجب الإعلان في كل الفروع وعلى المواقع الإلكترونية عن توفر نسخ من الميثاق.
5. يقوم مصرف البحرين المركزي أيضًا بنشر نسخة من هذا الميثاق على موقعه الإلكتروني.
6. في حالة وجود تعارض بين اشتراطات هذا الميثاق وأحكام مجلد توجيهات مصرف البحرين المركزي، تسود أحكام الأخير.