



ميثاق أفضل الممارسات حول التمويلات الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية

(أ) بشأن هذا الميثاق

١. لقد تم إعداد هذا الميثاق من قبل كل من جمعية المصرفيين البحرينية ومصرف البحرين المركزي (المصرف المركزي). يضع هذا الميثاق الحدود الدنيا التي يجب إتباعها من قبل كل من بنوك التجزئة وشركات التمويل (بشار إليها لاحقاً بالمرخص لهم من قبل المصرف المركزي أو "المرخص لهم")، أثناء منح الائتمان أو الخدمات الأخرى التي تستوجب دفع العملاء للرسوم، أو هامش الربح في حالات التمويل بموجب أحكام الشريعة الإسلامية في مملكة البحرين.

٢. تنطبق أحكام هذا الميثاق على أي جهة مرخص لها من قبل مصرف البحرين المركزي تقوم بتزويد المستهلك بالتالي:

- أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تمهد الطريق لتأسيس علاقة الدائن – المدين (بما في ذلك كافة التسهيلات الائتمانية التي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية).
- أي من الخدمات المالية الأخرى التي تقوم الجهة المرخص لها بفرض رسوم عليها.

٣. يعتبر الامتثال بأحكام هذا الميثاق إلزامياً لكافة الجهات المرخص لها، ويحث العملاء على أهمية تبليغ المصرف المركزي بأيّة مخالفة لأحكام هذا الميثاق.

(ب) الالتزامات الأساسية

من الواجبات الرئيسية لكافة الجهات المرخص لها هو التعامل بأمانة ومسئولية وعقلانية مع العملاء، وذلك بناء على الالتزامات الأربعة الأساسية التالية:

- على المرخص لهم التأكد من وضوح كافة مطبوعاتهم الإعلانية والترويجية ذات العلاقة بالتمويل المقدم إلى المستهلكين والائتمان وأن لا يكون فيها أي غموض.
- على المرخص لهم إعطاء معلومات واضحة وتزويد عملاءهم بوثائق واضحة عن منتجاتهم وخدماتهم، بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات، الشروط والأحكام، معدلات الأرباح، وتفاصيل الرسوم المطبقة.
- على المرخص لهم تزويد العملاء بكشوف حسابات منتظمة على فترات أقلها مرة كل ستة شهور، كما يجب إبلاغ العميل خطياً عن أي تغيير في معدلات الأرباح، أو الشروط والأحكام (مثلاً: 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 إختيار 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 بالمنتج/ المنتجات التي يبدى العميل إهتماماً فيها.
- إفادة العملاء بشأن القنوات المتعددة لتقديم المنتجات (مثلاً: الانترنت، الهاتف، الفروع المختلفة..الخ) وإبلاغ العملاء عن السبل الأخرى التي تمكنهم من التعرف على المزيد عن المنتجات.
- لذي إختيار العميل لإحدى المنتجات، على المرخص له إبلاغ العميل بالتفاصيل والشروط والأحكام المطبقة على ذلك المنتج.

(د) معدلات الأرباح

١. على المرخص لهم إبلاغ العملاء الذين يعتزمون شراء منتج، أو عند تساؤلهم في أي وقت عن مكان وكيفية الحصول على المعلومات بشأن معدلات الأرباح، على سبيل المثال:
 - من خلال مطالعة لوحات الإعلانات في الفرع (الفروع)
 - من خلال تصفح المواقع الإلكترونية، و/ أو
 - الاستفسار لدى الموظفين

٢. على المرخص لهم تزويد العملاء بمعلومات خطية عن معدلات الأرباح الأولية التي تنطبق على تحويلاتهم وذلك عند حلول وقت دفع هذه الفوائد وكذلك إبلاغهم بأيّة تغييرات تطراً. وعلى المرخص لهم الذين يعملون وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، تزويد العملاء بمعلومات خطية على نماذج مماثلة بشأن الرسوم (مثل معدلات الربحية..الخ)، ومصادر الالتزامات بخصوص "معدلات الأرباح" في هذا الميثاق والتي يجب أن تفسر طبقاً لها.

٣. على الجهة المرخص لها أن تقدم توضيحاً كاملاً عن كيفية احتساب الفائدة (هامش الربح في التمويل الخاضع لأحكام الشريعة).

٤. على المرخص لهم الإعلان في الفروع وعلى المواقع الإلكترونية وضمن ولفت نظر (APR) قائمة الرسوم عن النسب المئوية السنوية لأرباح العملاء الجدد إلى هذه الغاية.

٥. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بطريقة فعالة عن أي تغيير في معدلات الأرباح وذلك قبل بدء تطبيقها.

٦. على المرخص لهم تحديث معدلات الأرباح وذلك على مواقعهم الإلكترونية خلال يومي عمل في حال تغييرها. كما يتوجب على المرخص لهم الإشارة إلى نسب الأرباح القديمة كي يتمكن العملاء من مقارنة كيفية تغيير المعدل الجديد.

(هـ) التمويل

١. يجب على المرخص له أن يقوم بتقييم العميل من حيث قدرته على السداد قبل تقديم أي نوع من التسهيلات الائتمانية، وذلك من خلال التعرف على ظروفه المالية القائمة.
٢. على المرخص لهم أن يوضحوا للعميل إن كان السحب على المكشوف (أو أي نوع آخر من التسهيلات) خاضعاً للسداد عند طلب المرخص لهم.

٣. على المرخص لهم الامتثال بتشريعات المصرف المركزي في ما يتعلق بالفروض الاستهلاكية.

(و) الرسوم

١. يجب أن يتم تزويد العملاء بتفاصيل عن أية رسوم (مطبقة أو قد تطبق) على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد شرائها، بما في ذلك:
 - رسوم الإدارة/الترتيبات.
 - رسوم الدفع المقدم.
 - معدلات الأرباح المفروضة عند التخلف عن السداد.
 - التأمين

٢. يجب تزويد العملاء أيضاً بمعلومات عن وسائل الحصول على المزيد من معلومات بشأن الرسوم من خلال القنوات التالية – مثلاً:

- الاتصال بهواتف المساعدة
- البحث في الموقع الإلكتروني، و / أو
- الاستفسار لدى الموظفين

٣. على المرخص لهم إبلاغ العملاء برفع أي من الرسوم، أو فرض رسوم جديدة قبل أن تطبق الرسوم، وإذا رفض العميل الزيادة في الرسوم أو الرسوم الجديدة، يجب على المرخص له منح العميل الخيار لإنهاء العلاقة خلال (١٥) يوماً من تاريخ تطبيق الرسوم. وإذا لم يتم العميل بإنهاء العلاقة خلال تلك المدة المحددة، فسوف يعتبر ذلك قبولاً ضمنياً بالرسوم الجديدة أو بالزيادة التي طرأت عليها.

٤. على المرخص لهم لفت عناية العملاء بشأن أية رسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة، وكذلك أي وقت يستفسر فيه العميل.

٥. على المرخص لهم التحقق من أن كافة الرسوم مبررة بشأن المنتجات والخدمات التي تقدم إلى العملاء.

٦. على المرخص لهم الذين لهم مواقع الكترونية نشر معدلات الرسوم على مواقعها الإلكترونية.

(ز) المصاعب المالية

١. على المرخص لهم السعي دائماً لمناقشة المصاعب المالية مع العملاء قبل اتخاذ القرار باللجوء إلى الإجراءات القانونية.
٢. على المرخص لهم أن يجلتوا وحسب الإمكان إلى ترتيبات بديلة تساعد العملاء على تجاوز المصاعب 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. وعلاوة على ذلك، يجب على المرخص لهم أن يقوموا بتعيين موظف لشكاوى العملاء، وتعميم عناوين الاتصال به لدى كافة الفروع.

٢. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بإجراءات تقديم الشكاوى، مع ضرورة توفير منشور يحدد فيه إجراءات تقديم تلك الشكاوى.

٣. على المرخص لهم أن يؤكدوا إستلام شكاوي العملاء كتابة خلال (٥) أيام عمل من استلام الشكاوى.

٤. على المرخص لهم أن يقوموا بالرد على شكاوى العميل كتابة خلال (٤) أسابيع من تاريخ الإشعار الخطي للعميل باستلام شكواه، موضحة موقفها من الشكاوى والطريقة التي ستتعامل فيها مع الشكاوى.

٥. إذا لم يفتن العميل برد المرخص له، يتوجب على المرخص له توجيه العميل إلى السبيل الذي يتخذه لمواصلة الشكاوى ضمن إطار المرخص له.

٦. في حال عدم تمكن المرخص لهم من تسوية الشكاوى، عليهم أن يعرضوا الخيارات المتاحة أمام العميل لمواصلة الشكاوى بما في ذلك، إذا كان مناسباً، إحالة الشكاوى إلى إدارة المتابعة بالمصرف المركزي.

(ط) المراقبة

١. على موظف شكاوى العملاء (والذي قد يكون نفس موظف المتابعة بالمرخص له) أن يراقب امتثال المرخص له للأحكام الواردة في هذا الميثاق.
٢. يجوز للمصرف المركزي، من حين لآخر، الطلب من موظف المتابعة رفع تقرير بشأن مدى التزام المرخص له بأحكام هذا الميثاق.
٣. على المرخص له تطبيق أحكام هذا الميثاق والتأكد من أن كافة موظفيهم على علم ودراية بأحكام هذا الميثاق.
٤. يجب توفير نسخ عن هذا الميثاق للعملاء، كما يجب الإعلان في كل الفروع وعلى المواقع الإلكترونية عن توفر نسخ عن الميثاق.
٥. يقوم مصرف البحرين المركزي أيضاً بنشر نسخة من هذا الميثاق على موقعه الإلكتروني.

(ث) إخلاء المسؤولية

١. لتفادي أي لبس، لن يكون لهذا الميثاق أي تبعات قانونية، وتخضع الأحكام المدرجة فيه إلى قواعد الدليل الإرشادي لمصرف البحرين المركزي.

لمزيد من المعلومات يرجى الإتصال بالرقم ٧٧٠٠٠٧٧، أو زيارة أي من فروعنا.

بيت التمويل الكويتي – البحرين

مركز البحرين التجاري العالمي – البرج الغربي

ص.ب ٢٠٦٦، المنامة

مملكة البحرين

هاتف: ٧٧٧٧٧٧٧ ٩٧٣+

فاكس: ٧٧٠٠٠٦٧ ٩٧٣+

www.kfh.bh



بيت التمويل الكويتي
Kuwait Finance House
البحرين ش.م.ب (م) (C) Bahrain B.S.C.