



بنك الإسكان

ESKAN BANK

قانون قواعد أفضل الممارسات بشأن
الائتمان الاستهلاكي والرسوم

أكتوبر 2012

الفهرس

أ. حول هذا القانون 3

ب. الالزامات الرئيسية 3

ج. مساعدة العميل على اختيار منتج يلبي احتياجاته 3

د. معدل النسبة المئوية السنوية (APR) 4

هـ. الإقراض أو التمويل 4

و. الرسوم 5

ز. الصعوبات المالية 5

ح. الشكاوى 6

ط. المراقبة 6

أ. حول هذا القانون

1. تم إعداد هذا القانون بالاشتراك بين جمعية المصارف البحرينية ومصرف البحرين المركزي («البنك المركزي»). وتحدد المعايير الأدنى لبنوك التجزئة وشركات التمويل (المشار إليها فيما بعد «المرخص لهم») لاتباعها عند تقديم الائتمان والخدمات الأخرى التي تكون الرسوم و/أو الفوائد (هامش الربح في حالة التمويل المتوافق مع الشريعة الإسلامية) مستحقة الدفع من قبل المستهلكين في مملكة البحرين. تم تعديل القانون في وقت لاحق من قبل البنك المركزي ليكون متماشيا مع التغييرات الجديدة التي أدخلت على كتاب القواعد الخاص به
2. ينطبق هذا القانون على جميع الحالات التي تقدم فيها أي جهة مرخص لها من البنك المركزي للمستهلك
 - القروض والسحب على المكشوف وما إلى ذلك.
 - أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تنشئ علاقة بين الدائن والمدين (بما في ذلك التسهيلات الائتمانية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية بجميع أنواعها).
 - أي خدمة مالية أخرى يتقاضى المرخص له من البنك المركزي رسوماً مقابلها.
3. الالتزام بهذا القانون إلزامي لجميع المرخص لهم من البنك المركزي. يتم تشجيع المستهلكين على إبلاغ البنك المركزي حين يعتقدون أنه كان هناك عدم التزام للقانون

ب. الالتزامات الرئيسية

- يتمثل الواجب الأساسي لجميع المرخص لهم من البنك المركزي في التصرف بشكل عادل ومسؤول ومنطقي في تعاملاتهم مع المستهلكين
- الالتزامات الرئيسية الأربعة المهيمنة هي:
- يجب على المرخص لهم التأكد من أن جميع المنشورات الإعلانية والترويجية المتعلقة بالقروض الاستهلاكية والائتمان والرسوم واضحة وغير مضللة بأي شكل من الأشكال
 - يجب على المرخص لهم تقديم معلومات واضحة وتقديم وثائق واضحة حول المنتجات والخدمات التي يقدمونها، بما في ذلك إجراءات التقديم والشروط والأحكام ومعدلات الفائدة أو الربح وتفاصيل الرسوم المطبقة
 - يجب على المرخص لهم تزويد عملائهم بتقارير منتظمة كل ستة أشهر على الأقل. يجب الإشارة إلى أي تغييرات في معدلات الفائدة أو الربح أو الرسوم أو الشروط والأحكام كتابيا (أي عن طريق رسالة أو إلكترونيا) قبل التغيير. ومن واجب المستهلك إبلاغ البنك بأي تغيير في عنوان الاتصال على الفور
 - يجب على المرخص لهم التعامل بتعاطف مع حالات الصعوبات المالية الحقيقية والتعامل مع جميع المعلومات الشخصية للعميل على أنها خاصة وسرية

ج. مساعدة العميل على اختيار منتج يلبي احتياجاته

- لكل عميل جديد (أو يحتمل أن يكون جديداً)، يجب على المرخص لهم:
- إعطاء معلومات شفافة وواقعية عن المميزات والفوائد الرئيسية للمنتج (المنتجات) التي يهتم بها العميل
 - تقديم المشورة للعملاء على مختلف قنوات التواصل والعرض (على سبيل المثال من خلال شبكة الإنترنت، عبر الهاتف، في مختلف الفروع، إلخ.) وإخبار العملاء عن كيفية الاستفسار ومعرفة المزيد عن هذه المنتجات
 - بمجرد اختيار المنتج من قبل العميل، يقوم المرخص له بإبلاغ العميل بالتفاصيل المعمول بها ومعايير توفير مثل هذا المنتج

د. معدل النسبة المئوية السنوية (APR)

1. يجب على المرخص لهم إبلاغ المستهلكين عن معدل الفائدة السنوية في أي وقت: (أ) يفكرون في شراء منتج أو (ب) يسألون كيف وأين يمكنهم العثور على معلومات حول الرسوم. يمكن توفير هذه المعلومات من خلال

- الاطلاع على الإشعارات في الفرع (أو الفروع)؛
- البحث على الموقع، و / أو
- شرح من الموظفين

2. يجب على المرخص لهم تزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة حول معدل الفائدة السنوية التي تنطبق على تسهيلهم الائتماني تتضمن وقت الدفع. يجب عليهم أيضا إخطارهم بأي تغييرات. يجب على المؤسسات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية تزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة عن معدل الفائدة السنوية على أشكال المكافئة لفرض الرسوم (مثل «معدلات الربح» وما إلى ذلك)، والإشارة إلى الالتزامات المتعلقة بـ «معدلات الفائدة أو الربح» في هذا القانون يجب أن تفسر وفقا لذلك

3. يجب على المرخص له تقديم شرح كامل لكيفية حساب معدل الفائدة السنوية.

4. يجب على المرخص لهم الإعلان عن معدل الفائدة أو الربح في الفروع، على المواقع الإلكترونية وفي جدول الرسوم الخاص بهم ولفت انتباه العملاء الجدد إلى ذلك

5. يجب على المرخص لهم إبلاغ المستهلكين بأي تغييرات في معدلات الفائدة السنوية بطريقة فعالة قبل أن تصبح سارية المفعول

6. عند تغيير معدل الفائدة السنوية، يجب على المرخص لهم تحديث هذه المعلومات على موقعهم الإلكتروني في غضون ثلاثين يومًا تقويميًا قبل سريان التغيير. يجب على المرخص لهم أيضا إبلاغ العملاء بالسعر القديم حتى يتمكنوا من المقارنة بالسعر الجديد

يجب على المرخص لهم الرجوع إلى تعريف «معدل الفائدة السنوية» في الفقرة BC-4.3.10 من الوحدة BC (سلوك الأعمال والسوق) في المجلد 1 من كتاب قواعد مصرف البحرين المركزي

هـ. الإقراض أو التمويل

1. قبل أن يقدم المرخص له أي شكل من أشكال التمويل، يجب عليه تقييم ما إذا كان العميل سيكون قادرًا على السداد، نظرًا لمعرفته بالظروف الحالية للعميل

2. إذا كان السحب على المكشوف (أو أي نوع آخر من التسهيلات) قابلاً للسداد «عند الطلب»، فيجب على المرخص لهم توضيح ذلك للعميل

3. يجب على المرخص لهم الامتثال لقواعد البنك المركزي بشأن تمويل المستهلك في مجلد CM.

و. الرسوم

1. يجب إعطاء العملاء تفاصيل أي رسوم تنطبق (أو قد تنطبق) على المنتج أو الخدمة التي يعزمون شرائها، بما في ذلك
 - الرسوم الإدارية.
 - رسوم الدفع المسبق.
 - رسوم التأخر في السداد.
 - التأمين
2. يجب أيضا إعطاء العملاء معلومات حول مكان معرفة الرسوم، على سبيل المثال:
 - الاتصال هاتفيا بخط المساعدة;
 - الأطلاع إلى الموقع، و / أو
 - الاستفسار من الموظفين
3. إذا كان العقد يمنح المرخص له صلاحية تغيير الرسوم أو التكاليف، أو مبلغ أو توقيت المدفوعات، أو معدل الفائدة/الربح أو طريقة حساب الفائدة/الربح، وقرر المرخص له ممارسة هذه الصلاحية، فيجب تزويد العميل بالتفاصيل الكاملة للتغيير، بما في ذلك جدول محدث لمجموع مدفوعات الفائدة/الربح والسداد الرئيسي للفترة المتبقية من التسهيلات الائتمانية، قبل ثلاثين يومًا تقويميًا على الأقل من تاريخ سريان التغيير. يهدف هذا الإشعار إلى تمكين العميل من اتخاذ قرار بشأن قبول الشروط الجديدة أو إنهاء الاتفاقية عن طريق تسوية المبلغ المستحق للمنشأة
4. يجب على المرخص لهم إبلاغ العملاء بأي رسوم قبل تقديم المنتج أو الخدمة وفي أي وقت يطلبه العميل
5. يجب على المرخص لهم التأكد من أن جميع الرسوم مبررة للخدمة والمنتجات المقدمة للعملاء.
6. يجب على المرخص لهم ممن يمتلك مواقع إلكترونية الإعلان عن رسومهم على موقعهم.

ز. الصعوبات المالية

1. يجب أن يسعى المرخص لهم دائما لمناقشة الصعوبات المالية مع عملائهم قبل اتخاذ الإجراءات القانونية
2. وينبغي للمرخص لهم، حيثما أمكن، أن ينظروا في ترتيبات بديلة لتمكين العملاء من التغلب على صعوبات السداد التي يواجهونها
3. يجب على المرخص لهم تزويد العملاء على الأقل بمستوى أدنى من الاستشارة بشأن مشاكل الديون

ج. الشكاوى

1. يجب أن يكون لدى المرخص لهم إجراءات رسمية لشكاوى العملاء ويجب تقديم نسخة منها إلى البنك المركزي. إضافة إلى ذلك، يجب على المرخص لهم تعيين مسؤول شكاوى العملاء ونشر تفاصيل الاتصال به في جميع الفروع، وفقاً لمجلد BC.
2. يجب على المرخص لهم إبلاغ العملاء بإجراءات الشكاوى وتقديم نشرة مكتوبة توضح الإجراءات.
3. يجب على المرخص لهم الإقرار كتابياً بشكاوى العملاء المستلمة كتابياً في غضون 5 أيام عمل من الاستلام.
4. في غضون 4 أسابيع من الإقرار الكتابي للعميل، يجب على المرخص لهم الرد كتابياً وتوضيح موقفهم وكيف يقترحون التعامل مع الشكاوى.
5. إذا لم يكن العميل راضياً عن رد المرخص له، فيجب على المرخص له تقديم المشورة للعميل حول إجراءات اتخاذ تصعيد الشكاوى داخل المؤسسة.
6. في حالة عدم تمكنهم من حل الشكاوى، يجب على المرخص لهم تحديد الخيارات المتاحة لهذا العميل لمتابعة الشكاوى بشكل أكبر، بما في ذلك، عند الاقتضاء، إحالة الأمر إلى مديرية الامتثال في البنك المركزي.

ط. المراقبة

1. يجب على مسؤول شكاوى العملاء (الذي قد يكون نفسه مسؤول الالتزام) مراقبة التزام المرخص له بهذا القانون.
2. يجوز للبنك المركزي، من وقت لآخر، أن يطلب من مسؤول الالتزام تقديم تقرير عن سجل التزام المرخص له بالقانون.
3. يجب على المرخص لهم تنفيذ هذا القانون والتأكد من أن موظفيهم على دراية كاملة به.
4. يجب توفير نسخ من القانون للعملاء ويجب عرضه في جميع الفروع وعلى المواقع الإلكترونية التي توضح توفر نسخ من القانون.
5. كما سيعرض البنك المركزي نسخة من هذا القانون على موقعه الإلكتروني.
6. في حالة وجود تعارض بين متطلبات هذا القانون وأحكام قواعد البنك المركزي، تسود الأخيرة.



هاتف: ١٧٥٦٧٧٧٧
فاكس: ١٧٥٦٤١١٤
Halaeskan@eskanbank.com
برج المؤيد - الطابق الأرضي - مملكة البحرين

مصرف قطاع تجزئة ذو نشاط محدد مرخص من قبل مصرف البحرين المركزي وخاضع تحت إشرافه