

بنك البحرين الإسلامي ميثاق حول أفضل الممارسات بشأن ائتمان العملاء وتحديد الرسوم

أ- نبذة عن هذا الميثاق

1. تم إعداد هذا الميثاق بالاشتراك مع جمعية المصرفيين البحرينية ومصرف البحرين المركزي ("المصرف المركزي"). ويبين الميثاق الحد الأدنى من المعايير الواجب على مصارف التجزئة وشركات التمويل (ويشار إليها فيما يلي بـ "المرخص لهم") اتباعها عند توفير الائتمان وغيره من الخدمات التي يستحق مقابلها دفع رسوم و/أو هامش ربح من جانب العملاء في مملكة البحرين. وقام المصرف المركزي في وقت لاحق بتعديل المدينة للتوافق مع التعديلات التي التي أدخلها على الدليل الإرشادي.
2. يطبق هذا الميثاق عندما يوفر أي مرخص له من قبل المصرف المركزي للعملاء :
 - تسهيلات ائتمانية؛
 - أي نوع آخر من المنتجات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية يترتب عليها نشوء علاقة دائن-مدين؛ أو
 - أية خدمة مالية يحصل المرخص له رسماً مقابلها.
3. الالتزام بهذا الميثاق واجب إلزامي على كل المرخص لهم من قبل المصرف المركزي. ويشجع العملاء على إخطار المصرف المركزي عند الاعتقاد بوجود عدم امتثال بهذا الميثاق.

ب- الالتزامات الأساسية

- الواجب الرئيسي لكافة المرخص لهم من قبل المصرف المركزي هو التصرف بشكل عادل ومستوول ومعقول في تعاملاتهم مع العملاء.
- هناك أربعة التزامات أساسية هي:
- على المرخص لهم التأكد من أن كل الإعلانات والمواد الترويجية المتعلقة بتمويل وائتمان ورسوم العميل واضحة لا لبس فيها وغير مضللة بأية صورة كانت.
 - على المرخص لهم تقديم معلومات ومستندات واضحة بشأن المنتجات والخدمات التي يعرضونها، ويشمل ذلك إجراءات تقديم الطلبات والشروط والأحكام وتفاصيل الرسوم المطبقة.
 - على المرخص لهم تزويد عملائهم بكشوف حسابات منتظمة، على الأقل مرة كل ستة أشهر. ويجب الإعلان عن أية تعديلات على معدلات الربح أو الرسوم أو الشروط والأحكام كتابياً (برسالة خطية أو إلكترونية) قبل إجراء التعديل. ومن واجب العميل إخطار البنك بأي تغيير في عنوان الاتصال على الفور.
 - على المرخص لهم النظر بعين العطف إلى أية مصاعب مالية حقيقية والتعامل مع معلومات العميل في نطاق الخصوصية والسرية.

ج- مساعدة العميل على اختيار المنتج الذي يناسب احتياجاته

- فيما يتعلق بكل عميل جديد (أو عميل جديد محتمل) يتعين على المرخص لهم:
- تقديم معلومات شفافة وحقيقية عن السمات الرئيسية ومزايا المنتج/ات محل اهتمام العميل.
 - إعلام العملاء بمختلف قنوات تقديم المنتجات (مثلاً، عبر الإنترنت، الهاتف، مختلف الفروع .. الخ) وإبلاغ العملاء بكيفية الحصول على مزيد من المعلومات بشأن هذه المنتجات.
 - بمجرد أن يختار العميل أي منتج، يتعين على المرخص له أن يخطر العميل بالتفاصيل المعمول بها ومعايير توفير المنتج.

د- معدل النسبة السنوية للربح

1. يجب على المرخص لهم إخطار العملاء بمعدل النسبة السنوية للربح والذي يشار إليه فيما يلي بـ "معدل النسبة السنوية"، وذلك في أي وقت (1) يفكر فيه العملاء في شراء منتج أو (2) يسألوا عن كيفية ومكان الحصول على معلومات بشأن الرسوم. ويمكن توفير هذه المعلومات عن طريق:
 - لوحات الإعلانات في الفرع (الفروع)؛
 - الموقع الإلكتروني و/أو التوضيحات من الموظفين.
2. يجب على المرخص لهم تقديم معلومات خطية للعملاء بشأن معدل النسبة السنوية المطبق على تسهيلاتهم الائتمانية. كما يتعين عليهم أيضاً تقديم إشعارات كتابية بشأن أية تعديلات وإشارات إلى التزاماتهم بشأن معدلات الربح في هذا الميثاق
3. يجب على كل مرخص له أن يقدم شرحاً وافياً حول كيفية حساب معدل النسبة السنوية.
4. يجب على المرخص لهم الإعلان عن معدل النسبة السنوية في الفروع والمواقع الإلكترونية وجدول الرسوم ولفت انتباه العملاء الجدد إلى ذلك.

5. على المرخص لهم إخطار العملاء بأي تغيير في معدل النسبة السنوية بطريقة فعالة قبل سريانه.
 6. يجب على المرخص لهم، عند تغيير معدل النسبة السنوية، تحديث هذه المعلومات في مواقعهم الإلكترونية خلال ثلاثين يوماً قبل سريان التغيير. كما يتعين على المرخص لهم أيضاً الإشارة إلى المعدل القديم حتى يتسنى للعملاء إدراك مدى التغيير في المعدل الجديد.
- يجب على المرخص لهم الإشارة إلى تعريف "معدل النسبة السنوية" في الفقرة ٤-٢-١. (الأعمال التجارية وسلوك والسوق) في المجلد الثاني من الدليل الإرشادي لمصرف البحرين المركزي.

هـ- التمويل

1. قبل أن يوفر المرخص له أية صيغة تمويل، يتوجب عليه أن يقيم ما إذا كان العميل قادراً على السداد وذلك من منطلق معرفته بالظروف الحالية للعميل.
2. إذا كان أي نوع من التسهيلات الائتمانية قابلاً للسداد "عند الطلب"، فإنه يجب على المرخص له أن يوضح ذلك بجلء للعميل.
3. يجب على المرخص لهم الامتثال لقواعد المصرف المركزي بشأن التمويل الاستهلاكي الواردة في الدليل الإرشادي.

و- الرسوم

1. يجب أن توفر للعملاء تفاصيل أية رسوم تطبيق (أو يحتمل أن تطبيق) على المنتج أو الخدمة التي يعتزمون شرائها، بما في ذلك:
 - رسوم الإدارة؛
 - رسوم السداد المبكر؛
 - غرامة التأخر في السداد؛
 - التأمين
2. كما يجب أن توفر للعملاء أيضاً معلومات حول كيفية الحصول على بيانات بشأن الرسوم، مثلًا عن طريق:
 - الاتصال بخط المساعدة الهاتفية؛
 - زيارة الموقع الإلكتروني و/أو الطلب من الموظفين
3. إذا كان العقد يمنح المرخص له صلاحية تغيير الرسوم أو النفقات، ومبلغ أو توقيت الدفعات، ومعدل الربح أو طريقة حساب الربح، وقرر المرخص له ممارسة هذه الصلاحية فإنه يجب أن يوفر للعميل كامل تفاصيل التغيير، بما في ذلك الجدول المحدث لإجمالي دفعات الربح وسداد الأصل للفترة المتبقية من التسهيل الائتماني، وذلك قبل ثلاثين يوماً على الأقل من تاريخ سريان التغيير. ويهدف هذا الإشعار إلى تمكين العميل من أن يقرر ما إذا كان سيقبل الشروط الجديدة أو ينهي الاتفاقية بتسوية المبلغ المستحق من التسهيلات الائتمانية.
4. يجب على المرخص لهم إخطار العملاء بأية تغييرات قبل تقديم أي منتج أو خدمة وأيضا في أي وقت يطلب العميل ذلك.
5. على المرخص لهم ضمان أن كل التغييرات لها ما يبررها مقابل الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء.
6. يجب على المرخص لهم الذين لديهم مواقع إلكترونية نشر التغييرات التي يحدثونها على مواقعهم الإلكترونية.

ز- الصعوبات المالية

1. على المرخص لهم السعي دائماً لمناقشة الصعوبات المالية مع عملائهم قبل اتخاذ إجراءات قانونية.
2. على المرخص لهم النظر في ترتيبات بديلة، كلما أمكن ذلك، لتمكين العملاء من التغلب على صعوبات السداد.
3. على المرخص لهم أن يقدموا للعملاء الحد الأدنى على الأقل من الإرشادات بشأن مشاكل الديون.

ح- الشكاوى

1. يجب على المرخص لها إعداد إجراءات رسمية لشكاوى العملاء وتسليم نسخة منها للمصرف المركزي. ويجب على المرخص لهم، علوة على ذلك، تعيين مسئول عن شكاوى العملاء والإعلان عن عناوين إتصالها في الفروع وفقاً لنموذج الأعمال التجارية وسلوك السوق.
2. يجب على المرخص لهم إطلاع العملاء على إجراءات الشكاوى وتزويدهم بنشرة خطية تلخص هذه الإجراءات.
3. على المرخص لهم الإقرار خطياً باستلام شكاوى العملاء في صورة كتابية وذلك خلال ٥ أيام عمل من استلامها.
4. خلال ٤ أسابيع من الإقرار الخطي للعملاء، يجب على المرخص لهم الرد كتابياً لتوضيح موقفهم وكيفية التزامهم التعامل مع الشكاوى.

٥. إذا لم يقتنع العميل برد المرخص له، فإن على المرخص له ان يرشد العميل حول كيفية تصعيد الشكوى في المؤسسة.
٦. وفي حال لم يستطع المرخص لهم حسم الشكوى، فإن عليهم توضيح الخيارات المفتوحة أمام العميل للمضي قدما في الأمر، بما في ذلك إحالة الأمر إلى إدارة الامتثال بالمصرف المركزي إذا لزم الأمر.

ط- الرقابة

١. يجب على مسئول شكاوى العملاء (والذي يحتمل أن يكون أيضا مسئول الامتثال) أن يراقب التزام المرخص له بهذا الميثاق.
٢. يجوز للمصرف المركزي، من حين إلى آخر، أن يطلب من مسئول الامتثال تقديم تقرير حول سجل التزام المرخص له بهذا الميثاق.
٣. يجب على المرخص لهم تطبيق هذا الميثاق وضمن إحاطة موظفيهم الكاملة بها.
٤. يجب توفير نسخ من الميثاق للعملاء ووضع إعلانات في الفروع والمواقع الإلكترونية توضح توفر نسخ من الميثاق.
٥. كما سيقوم المصرف المركزي أيضا بنشر نسخة من الميثاق في موقعه الإلكتروني.
٦. في حال وجود تضارب بين هذا الميثاق ونصوص الدليل الإرشادي للمصرف المركزي تسود نصوص الدليل الإرشادي.