

أ. نبذة عن الدليل

1. تم إعداد هذا الدليل من قبل جمعية مصارف البحرين ("BAB") ومصرف البحرين المركزي (المصرف المركزي). حيث يتم شرح المعايير الأساسية التي يجب إتباعها من قبل كل بنوك التجزئة وشركات التمويل، وفي سياق هذا الدليل سيشار إلى بنك البحرين للتنمية بالـ (البنك)، حيث يجب على البنك اتباع اللوائح المذكورة أدناه عند منحه التمويلات والرسوم الأخرى والأرباح التي يجب دفعها من قبل المستهلكين في حالة التمويل طبقاً لاحكام الشريعة الإسلامية في مملكة البحرين. تم تعديل هذه المدونة لاحقاً من قبل مصرف البحرين المركزي لتتوافق مع التغييرات الجديدة التي أدخلت على دليل القواعد الخاص به.

2. تطبق أحكام هذا الدليل عند قيام البنك بتزويد المستهلك بالتالي

- أي نوع من المنتجات المالية التي تمهد الطريق لتأسيس علاقة الدائن والمدين، بما في ذلك كافة التمويلات والتي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية
- أي من الخدمات المالية المقدمة من البنك والتي يفرض عليها رسوماً.

3. يعتبر الامتثال لأحكام هذا الدليل إلزامية لكافة البنوك، ومن ضمنها البنك، وعلى المستهلك أن يدرك تماماً أهمية إبلاغ المصرف المركزي بأية مخالفات الأحكام هذا الدليل.

ب. الالتزامات الرئيسية

من الواجبات الرئيسية للبنك هو التعامل بأمانة ومسئولية وبشكل معقول مع المستهلكين، وذلك بناءً على الالتزامات الأربعة الرئيسية التالية:

- على البنك أن يتأكد من وضوح وشفافية كافة مطبوعاته الإعلانية والترويجية ذات العلاقة بالتمويل المقدم إلى المستهلكين وأن لا يكون فيها أي غموض.
- على البنك إعطاء معلومات واضحة وتزويد عملائه بوثائق واضحة عن منتجاته وخدماته بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات والشروط والأحكام ومعدلات الأرباح وتفاصيل الرسوم المطبقة.
- على البنك تزويد المستهلكين بكشوف الحسابات على فترات زمنية منتظمة، بأقل تقدير مرة كل ستة أشهر. كما يجب إبلاغ المستهلك خطياً عن أي تغيير في معدلات الأرباح، أو الشروط والأحكام، على سبيل المثال: عن طريق الرسائل البريدية أو البريد الإلكتروني وذلك قبل تطبيق التغيير. كما يكون من واجب المستهلك إبلاغ البنك عن أية تغييرات في عناوين الاتصال الخاصة به بشكل فوري.
- على البنك أن يأخذ بعين الاعتبار إلى حالات المصاعب المالية الحقيقية للمستهلك، والتعامل مع كافة البيانات والمعلومات الشخصية للعميل بسرية وخصوصية تامة.

ج. مساعدة المستهلك في اختيار المنتج الذي يحقق احتياجاته

على البنك أن يزود أي مستهلك جديد (أو متوقع) بالتالي:

- تزويد المستهلك بمعلومات شفافة وحقيقية عن المزايا الرئيسية والمميزات الخاصة بالمنتج / المنتجات والتي يبدي المستهلك اهتماماً فيها.

- إفادة المستهلك بكل طرق تقديم المنتجات له بالطرق المختلفة مثل: الإنترنت، الهاتف، الفروع المختلفة، وإخ وإبلاغه بكل الطرق الأخرى التي تمكنه من التعرف على المزيد عن المنتجات.
- عند اختيار المستهلك ألي منتج، على البنك أن يوفر كل البنود المطبقة على ذلك المنتج.

د. النسبة السنوية المؤية (APR)

1. يلتزم المرخص لهم بإبلاغ المستهلكس بالنسبة السنوية المؤية (APR) في الحالات التالية: عند عزم المستهلك على شراء منتج. عند طلب المستهلك الحصول على معلومات حول كيفية وأماكن الاطلاع على تفاصيل الرسوم.

ويتم توفير هذه المعلومات من خلال شرح يقدمه الموظفون

- من خلال الاطلاع على الإعلانات المعروضة في الفرع.
- من خلال تصفح الموقع الإلكتروني
- عن طريق الاستفسار المباشر من الموظفين.

2. يلتزم المرخص لهم بتزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة عن النسبة السنوية المؤية (APR) المطبقة على التسهيل الائتماني، بما في ذلك مواعيد استحقاقها، مع إخطارهم بأي تغييرات تطرأ عليها. وتلتزم المؤسسات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية بتزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة عن النسبة السنوية المؤية وفق النماذج المكافئة لطرق احتساب الرسوم (مثل "معدلات الأرباح" وغيرها). ويُفسر أي ذكر للالتزامات المتعلقة بمعدلات الفائدة أو الأرباح في هذه المدونة على هذا الأساس

3. على البنك أن يقدم توضيحا كاملا عن كيفية احتساب النسبة السنوية المؤية (APR).

4. على البنك أن يعلن في فروعه وعلى مواقعه الإلكترونية وفي جداوله عن تكاليف رسوم والمعدلات السنوية المؤية للمستهلكين وإعلامهم بذلك.

5. على البنك إبلاغ المستهلكين عن أي تغيير في النسبة السنوية المؤية (APR) بطريقة فعالة وذلك قبل بدء تطبيقها.

6. عند تعديل النسبة السنوية المؤية (APR)، يلتزم المرخص لهم بتحديث هذه المعلومات على مواقعهم الإلكترونية قبل ثلاثين يومًا تقويميًا على الأقل من تاريخ سريان التغيير، كما يتعين عليهم الإفصاح عن المعدل السابق لتمكين العملاء من المقارنة بينه وبين المعدل الجديد. وعلى المرخص لهم الرجوع إلى تعريف "APR" الوارد في الفقرة 4.3.10 BC من الوحدة BC (ممارسات الأعمال والسوق) ضمن المجلد الأول من دليل القواعد الصادر عن مصرف البحرين المركزي.

هـ. التمويل

1. قبل أن يشرع البنك بتقديم أي نوع من التمويل للمستهلك، يجب أن يقوم البنك بتقييم قدرة المستهلك على السداد، وذلك من خلال التعرف على ظروفه المالية.

2. إذا كان السحب من الحساب المكشوف أو أي نوع آخر من التسهيلات قابلا للسداد عند الطلب، فعلى البنك أن يوضح ذلك للعميل.

3. على البنك الامتثال بقوانين المصرف المركزي فيما يتعلق بالتمويل الاستهلاكي.

و. الرسوم

1. يجب أن يتم تزويد المستهلكين بكل التفاصيل المتعلقة بأية رسوم مطبقة أو قد تطبق مستقبلاً على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد شرائها، بما في ذلك:

- الرسوم الإدارية / الترتيبات
- رسوم الدفع المقدم
- رسوم التأخير في السداد
- التأمين

2. كما يجب تزويد المستهلك بمعلومات عن وسائل الحصول على المزيد من المعلومات بشأن الرسوم من خلال الطرق التالية:

- الاتصال بأرقام خدمة المستهلكين / الزبائن
- من خلال الموقع الإلكتروني
- الاستفسار من الموظفين مباشرة

3. إذا منح العقد المرخص له الحق في تعديل الرسوم أو العمولات، أو قيمة أو توقيت الدفعات، أو معدل الفائدة/الأرباح، أو آلية احتسابها، وقرر المرخص له ممارسة هذا الحق، يجب عليه أن يزود العميل بجميع تفاصيل التعديل، بما في ذلك جدول محدث يوضح إجمالي مدفوعات الفائدة/الأرباح وجدول سداد أصل الدين للفترة المتبقية من التسهيل الائتماني، وذلك قبل ثلاثين يوماً تقويمياً على الأقل من تاريخ سريان التغيير. ويهدف هذا الإشعار إلى تمكين العميل من اتخاذ قرار بشأن قبول الشروط المعدلة أو إنهاء الاتفاقية من خلال سداد المبلغ المستحق من التسهيل الائتماني.

4. على البنك أن يلفت نظر المستهلكين بشأن أية رسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة، وفي أي وقت يستفسر فيه المستهلك عنها.

5. على البنك التحقق من أن كافة الرسوم مبررة بشأن المنتجات والخدمات التي تقدم إلى المستهلكين.

6. على أي بنك لديه موقع إلكتروني نشر معدلات الرسوم على موقعه الإلكتروني.

ر. المصاعب المالية

1. على البنك السعي دائماً لمناقشة المصاعب المالية مع العملاء قبل اتخاذ القرار باللجوء إلى الإجراءات القانونية.

2. على البنك اللجوء وحسب الإمكان إلى ترتيبات بديلة تساعد المستهلك على تجاوز المصاعب في السداد.

3. على البنك أن يقدم للمستهلك الحد الأدنى من الإرشاد بخصوص مشاكل الديون.

ز. الشكاوى

4. يجب أن يوفر البنك إجراءات رسمية للتعامل مع شكاوى المستهلكين مع ضرورة تقديم نسخة من تلك الإجراءات إلى المصرف المركزي. وعلاوة على ذلك، يجب على البنك أن يقوم بتعيين موظف لشكاوى المستهلكين، وتعميم عناوين الاتصال به لدى كافة الفروع.

5. على البنك إبلاغ المستهلكين بإجراءات تقديم الشكاوى، مع ضرورة توفير كتيب يحدد فيه إجراءات تقديم تلك الشكاوى.

6. على البنك أن يؤكد استلام شكاوى العملاء كتابة خلال خمسة أيام (5) من استلام الشكاوى.



بنك البحرين للتنمية
BAHRAIN DEVELOPMENT BANK s.s.c.c

7. على البنك القيام بالرد على شكوى المستهلك بإخطار كتابي خلال أربعة (4) أسابيع من تاريخ الإشعار الخطي للمستهلك من استلام شكوته، موضحاً فيها موقفه من الشكوى والطريقة التي ستعامل فيها مع الشكوى.
8. إذا لم يقتنع المستهلك برد البنك، يتوجب على البنك توجيه المستهلك إلى الطرق الأخرى والإجراءات المتخذة لمواصلة الشكوى ضمن إطار المؤسسة.
9. في حال عدم تمكن البنك من تسوية الشكوى، فعليه أن يعرض الخيارات المتاحة أمام المستهلك لمواصلة الشكوى، إذا كان مناسباً، بإحالتها إلى إدارة التزام في المصرف المركزي.

ع. المراقبة

1. على موظف شكاوى المستهلكين والذي قد يكون بمثابة موظف الالتزام، أن يراقب امتثال البنك للأحكام الواردة في هذا الدليل.
2. يجوز للمصرف المركزي من حين لآخر الطلب من موظف الالتزام رفع تقرير بشأن مدى التزام البنك بأحكام هذا الدليل.
3. على البنك تطبيق بنود هذا الدليل والتأكد من أن كافة موظفيه على علم ودراية ببنوده.
4. يجب توفير نسخ من الدليل الإرشادي للمستهلكين والإعلان عن وجوده في فروع البنك وعلى الموقع الإلكتروني.
5. المصرف المركزي سيقوم بنشر نسخة من هذا الدليل على الموقع الإلكتروني.
6. في حال وجود تعارض بين متطلبات هذه المدونة وأحكام دليل القواعد الصادر عن مصرف البحرين المركزي، تُطبَّق أحكام دليل القواعد وتكون لها الأولوية.

غ. إخلاء المسؤولية

للتوضيح ولتجنب أي التباس، يخضع هذا الدليل الإرشادي آلية تبعات قانونية، وتخضع البنود المدرجة فيه إلى كتيب القواعد الخاص بمصرف البحرين المركزي.