



مدونة لقواعد السلوك والممارسات الفضلى

ستيت بنك أوف إنديا

مصرف قطاع التجزئة

مملكة البحرين

مقدمة

هذه القواعد تحدد المعايير التي سيتبناها البنك مع توفير الائتمان وغيرها من الخدمات للعملاء الافراد. لأنه يقوم على قواعد أفضل الممارسات على الائتمان الاستهلاكي والشحن التي يحددها مصرف البحرين المركزي. لن يكون لهذه القواعد أي تبعات قانونية أو أحكام قانونية. هذه القواعد تخضع لقواعد وسياسات مصرف البحرين المركزي.

التطبيق

تنطبق هذه القواعد على:

- جميع أنواع الائتمان مثل القروض والسحب على المكشوف.
- أي نوع من المنتجات المالية – تكون علاقة مدين او دائن مع البنك
- أي من الخدمات المالية الأخرى التي يكون للبنك ان يتقاضى رسوم عليها مما يوفر للبنك للعملاء تحت قسم الافراد.

مبادئ الالتزام:

- يجب أن يكون الاعلان ومحتويات الترويجية المتعلقة بقروض الزبائن والقروض الأخرى والرسوم واضح وغير مضللة بأي شكل من الأشكال.
- معلومات واضحة حول المنتجات والخدمات، بما في ذلك إجراءات التطبيق، الشروط والأحكام، وأسعار الفائدة وتفاصيل الرسوم التي تقدم للعملاء.
- يجب تزويد العملاء كشف بالبيانات الشهرية، على الأقل كل ستة أشهر، أي تغيير في سعر الفائدة، والرسوم أو الشروط والأحكام يجب ان تكتب في رسالة مكتوبة او رسالة الكترونية واضحة للزبائن.
- يجب أن يتم التعامل مع معلومات العملاء المالية بسرية تامه مع الحفاظ عليها.

توجيه العملاء

- العملاء الجدد / او المتوقعون يجب تزويدهم بالمعلومات بشفافية تامه حول اهم مميزات الخدمات المقدمة من البنك التي سوف يحصلون عليها.
- يجب أن يزود العملاء على قنوات مختلفة حول معلومات المنتجات ومصادر للمعلومات المتعلقة بالمنتجات.
- عند اختيار الزبون المنتج الذي سوف يستفيد منه على البنك تزويده كامل المعلومات المتعلقة بالخدمة.

أسعار الفائدة

- الزبائن، عندما يختارون الخدمة او في أي وقت هم يحتاجون الى معلومات عن معدل الفائدة يجب تزويدهم بذلك
- يجب تزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة حول أسعار الفائدة الأولية المطبقة على المنتج وتواترها وتاريخ استحقاق دفع الفائدة.
- يجب وضع طريقة حساب الفائدة للمستهلكين بشكل واضح.
- يجب أن يعلن عن معدل النسبة السنوية للفائدة في مقر البنك والجدول الزمني لها في مكان يشاهده العملاء
- يجب إبلاغ العملاء عن أي تغيرات في أسعار الفائدة قبل أن تصبح نافذة المفعول.
- ينشر أي تغيير عن سعر الفائدة في مقر البنك في غضون يومي عمل. يجب الاحتفاظ بالقديم والجديد وذلك لتسهيل المقارنة.

الإقراض / التمويل

- يجب أن يتم تقييم قدرة سداد العميل من قبل البنك، استنادا إلى المعلومات المتاحة على وضع العميل المالي، قبل تقديم أي تسهيلات ائتمانية.
- إذا كان أي تسهيلات ائتمانية، مثل السحب على المكشوف، يستحق السداد عند الطلب، ويكون حقيقة واضحة للعميل.
- يلتزم البنك مع المبادئ الموجهة من البنك البحرين المركزي على التمويل

الرسوم

- يجب تزويد العملاء عن تفاصيل الرسوم، مثل رسوم الإدارة / الترتيبات، ورسوم الدفع المسبقة، وأسعار الفائدة الافتراضية، ورسوم التأمين... الخ المطبقة على المنتجات التي ينوي شراءها.
- يجب نصح الزبائن وإعطائهم مصادر المعلومات المهمة لهم (على سبيل المثال. أرقام خط المساعدة، وعناوين البريد الإلكتروني، أسماء أشخاص للاتصال... الخ
- قبل تغيير أو زيادة معدل الفائدة أو الرسوم، يجب اعلام الزبون بذلك وله الحق في القبول او الرفض في الاستمرار وذلك لمدة 15 يوم فقط والا اعتبر انه قد قبل التغيير.
- يجب تزويد العملاء تفاصيل المهمة عن المنتج أو الخدمة قبل الشروع فيها وبعد ذلك في أي وقت يطلبها العميل.
- يجب أن تكون جميع رسوم معقولة ومبررة للمنتج / الخدمة المقدمة.

الصعوبات المالية

- يسعى البنك لمناقشة الصعوبات المالية مع العملاء قبل البدء في الإجراءات القانونية.
- يقوم البنك النظر في ترتيبات بديلة لتمكين العملاء من التغلب على الصعوبات سدادها كلما كان ذلك ممكنا.
- يجب اعطاء العملاء الحد الأدنى من المشورة بشأن مشاكل الديون المستحقة للبنك.

المظالم تقويم

- يجب على البنك أن يوفر للعملاء إجراءات رسمية لشكاوى (شاهد الملحق الأول) ونسخة من نفس الشكاوى تقدم إلى مصرف البحرين المركزي. وعلاوة على ذلك، يجب تعيين موظف شكاوى العملاء، ويتم نشر تفاصيل الاتصال به في مقر البنك.
- يجب اعلام العملاء عن طريقة كتابة التظلم وجراءته
- يجب من البنك تأكيد استعمال الشكاوى التي وردت من الزبائن خلال خمسة أيام عمل من تاريخ الاستلام.
- في غضون أربعة أسابيع من الاقرار الكتابي إلى العملاء، يجب من البنك الرد خطيا وشرح موقف البنك والخطوات التصحيحية المقترحة اتخاذها.

- ويجب إخطار العملاء عن كيفية مواصلة الشكوى داخل المؤسسة، إذا هو / هي غير راضية عن استجابة البنك.
- في حال فشل البنك لحل الشكوى، يجب إخطار العميل عن الخيارات المتاحة له / لها لمتابعة هذه المسألة أبعد من ذلك، بما في ذلك، عند الاقتضاء الحاجة الى إحالة المسألة إلى إدارة المتابعة في مصرف البحرين المركزي.

المتابعة

- يجب على مسؤول شكاوى العملاء مراقبة التزام البنك بقواعد ومبادئ المدونة.
- يجب على موظف شكاوى العملاء ان يقدم تقريراً عن التزام البنك تجاه قانون لمصرف البحرين المركزي، عند طلب ذلك.
- يجب أن تكون أحكام القانون معروفة لجميع أعضاء هيئة البنك وهي تضمن المام جميع الأطراف المعنية بالمدونة.
- يجب توفير نسخ من هذه المدونة للعملاء ويجب أن توضع في مقر البنك بشكل ظاهر للعملاء.

ستيت بنك اوف انديا
 فرع قطاع التجزئة
 استمارة طلب الشكوى

| | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| نوع الزبون: | عميل مع المصرف / ليس عميل مع المصرف |
| الاسم | |
| العنوان | |
| الهاتف / الجوال | |
| البريد الالكتروني | |
| رقم حساب العميل | |
| نوع الشكوى - على منتج او خدمة | |
| تفاصيل الشكوى | |

اجراءات شكاوى العملاء

- يجب أن تكون الشكاوى كتابيه (عن طريق رسالة أو بريد إلكتروني). ويجب أن يتضمن اسم وعنوان مقدم الشكاوى. ولا تؤخذ مجهول أو شكاوى شفوية.
- لا يوجد شكل محدد للشكاوى. ومع ذلك، صيغة ونموذج الشكاوى في الملحق الثاني للراحة العملاء.
- قد توضع الشكاوى إما في صندوق الشكاوى الموجود في مقر البنك أو إرسالها من خلال / ساعي البريد/ البريد الإلكتروني.
- الجهة الاولى من استلام شكاوى العملاء هو نائب الرئيس (العمليات والخدمات) في البنك الذي يقوم بدوره بتأكد استلام الشكاوى خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلامه.
- إذا لم يتم تلقي أي رد من نائب الرئيس (العمليات والخدمات) في غضون أربعة أسابيع من تاريخ الإقرار به أو إذا كانت الاستجابة ليست مرضية، يمكن أن تؤخذ هذه المسألة مع موظف مسؤول شكاوى العملاء.
- إذا لم يتم تلقي أي رد من موظف شكاوى العملاء في غضون أسبوعين من تاريخ الإقرار أو إذا كانت الاستجابة ليست مرضية، يمكن أن تؤخذ هذه المسألة مع الرئيس التنفيذي للبنك.

تفاصيل الاتصال بالمسؤولين كما يلي:

ستيت بنك أوف إنديا، فرع قطاع التجزئة

المنطقة الدبلوماسية، الدبلوماسي مدينة برج II

المنامة، مملكة البحرين

الهاتف: نائب الرئيس (العمليات والخدمات) -17531300

موظف شكاوى العملاء -17531064

الرئيس التنفيذي - 17531338

| | |
|--|--|
| ops.rbbh@statebank.com | البريد الإلكتروني: نائب الرئيس العمليات والخدمات |
| syscomp.rbbh@statebank.com | موظف شكاوى العملاء |
| ceo.rbbh@statebank.com | الرئيس التنفيذي |
| riffa.rbbh@statebank.com | فرع المسؤول، الرفاع |
| lsc1.rbbh@statebank.com | فرع باب البحرين |