

الرد على شكاوي العميل 2020-2021

المقدمة

يحدد هذا الرمز المعايير التي سيتبعها البنك أثناء تقديم الائتمان والخدمات الأخرى للعملاء ضمن القطاع الشخصي. ويستند إلى مدونة أفضل الممارسات بشأن ائتمان المستهلك والرسوم التي يحددها مصرف البحرين المركزي. لن يكون لهذا القانون أي آثار قانونية ، وستخضع أحكام هذا النظام لقواعد كتاب قواعد مصرف البحرين المركزي.

تطبيق

ينطبق الرمز على:

- جميع أنواع الائتمان مثل القروض والسحب على المكشوف إلخ.
- أي نوع من المنتجات المالية التي تخلق علاقة بين الدائن والمدين بين البنك والعميل
- أي خدمة مالية أخرى يتقاضاها البنك مقابل رسوم

الالتزامات الرئيسية

أن تكون الدعاية والإعلان المتعلقة بالقروض الاستهلاكية والائتمان والرسوم واضحة وغير مضللة بأي شكل من الأشكال. يجب تقديم معلومات واضحة عن المنتجات والخدمات ، بما في ذلك إجراءات التقديم ، والشروط والأحكام ، وأسعار الفائدة وكسر الرسوم للعملاء. يجب تزويد العملاء بكشوف منتظمة ، على الأقل كل ستة أشهر. يجب إبلاغ أي تغيير في سعر الفائدة أو الرسوم أو الشروط والأحكام كتابياً (عن طريق رسالة أو إلكترونياً) في العناوين المسجلة قبل التغيير. يجب التعامل مع العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية حقيقية بشكل متعاطف والحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للعملاء.

إرشادات العملاء

يجب تزويد العملاء الجدد / المحتملين الجدد بمعلومات شفافة وواقعية حول الميزات والفوائد الرئيسية للمنتج (المنتجات) التي يهتمون بها.

يجب إخطار العملاء بشأن قنوات التسليم المختلفة للمنتجات والمصادر للحصول على معلومات إضافية عن المنتجات.

بمجرد اختيار العميل للمنتج ، سيتم تزويده بالتفاصيل الكاملة للمنتج.

أسعار الفائدة

يجب إبلاغ المستهلكين ، عندما يفكرون في شراء منتج أو في أي وقت يطلبونه ، بكيفية ومكان العثور على معلومات حول أسعار الفائدة.

يجب تزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة حول معدلات الفائدة الأولية المطبقة على المنتج والدورية وتاريخ الاستحقاق لدفع الفائدة.

يجب شرح طريقة حساب الفائدة للمستهلكين بوضوح.

يتم الإعلان عن نسبة الفائدة السنوية (APR) في مباني البنك وفي جدول الرسوم ولقت انتباه العملاء الجدد.

يجب إبلاغ العملاء بطريقة فعالة بأي تغييرات في أسعار الفائدة قبل أن تصبح سارية المفعول.

ينشر أي تغيير في سعر الفائدة على الموقع الإلكتروني للبنك ومقر الفرع خلال يومي عمل. يجب تقديم الأسعار القديمة والجديدة لتسهيل المقارنة.

الإقراض / التمويل

يقوم البنك بتقييم القدرة على السداد للعميل ، بناءً على المعلومات المتاحة عن المركز المالي للعميل ، قبل تقديم أي تسهيلات ائتمانية.

إذا كان أي تسهيلات ائتمانية ، مثل السحب على المكشوف ، قابلة للسداد عند الطلب ، فيجب توضيح الحقيقة للعميل.

يلتزم البنك بإرشادات مصرف البحرين المركزي بشأن تمويل المستهلك.

الرسوم

يجب تزويد العملاء بتفاصيل الرسوم مثل رسوم الإدارة / الترتيب ، ورسوم الدفع المسبق ، ومعدلات الفائدة الافتراضية ، ورسوم التأمين وما إلى ذلك المطبقة على المنتج الذي ينوون شرائه.

سيتم إخطار العملاء بمصادر للحصول على معلومات حول الرسوم (على سبيل المثال ، البحث في الموقع ، سؤال الموظفين ، إلخ).

يجب إبلاغ العميل بأي رسوم جديدة أو زيادة في الرسوم الحالية قبل سريان الرسوم الجديدة / المتزايدة. إذا لم يقبل العميل الرسوم الجديدة / المتزايدة ، فسيتم منحه خيار إنهاء العلاقة في غضون 15 يومًا من تطبيق الرسوم. إذا لم يقم العميل بإنهاء العلاقة في غضون 15 يومًا ، فسيتم اعتبارها مقبولة.

يجب تزويد العملاء بتفاصيل الرسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة وفي أي وقت يطلبه العميل.

يجب أن تكون جميع الرسوم معقولة ومبررة للمنتج / الخدمة المقدمة.

صعوبات مالية

يعمل البنك على مناقشة الصعوبات المالية مع العملاء قبل بدء الإجراءات القانونية.

حيثما كان ذلك ممكنًا ، يجب على البنك النظر في ترتيبات بديلة لتمكين العملاء من التغلب على صعوبات السداد.

يقدم البنك للعملاء الحد الأدنى من المشورة بشأن مشاكل الديون.

شكاوى

يجب أن يكون لدى البنك إجراءات رسمية لشكاوى العملاء (الملحق 1) ، وستتاح الإجراءات المتعلقة بـ "كيف وأين للشكاوى" لجميع العملاء. علاوة على ذلك ، يتم تعيين موظف شكاوى العملاء وسيتم نشر تفاصيل الاتصال الخاصة به في موقع الفرع ومقر البنك.

يجب إخطار العملاء كتابةً حول إجراءات معالجة شكاوى العملاء.

يجب أن يتم الإبلاغ عن الشكاوى المستلمة خطياً من العملاء كتابةً في غضون خمسة أيام عمل من الاستلام.

سيتم تسجيل جميع الشكاوى الواردة من العملاء في سجل مقابل تشغيل الرقم التسلسلي والتاريخ. سيتم الاحتفاظ بنسخة من جميع الاتصالات المتعلقة بالشكاوى في ملف وسيتم الاحتفاظ بها حتى الفترة المنصوص عليها في سياسة الاحتفاظ بالسجلات.

يجب على البنك ، في غضون أربعة أسابيع من الإقرار الكتابي للعميل ، أن يرد كتابياً يوضح موقف البنك والخطوات التصحيحية التي يتم اقتراحها / اتخاذها.

يجب إخطار العميل بكيفية تقديم الشكاوى أكثر داخل المنظمة ، إذا لم يكن راضياً عن رد البنك.

في حالة فشل البنك في حل الشكاوى ، يجب إخطار العميل بالخيارات المتاحة له / لها لمواصلة المسألة ، بما في ذلك ، عند الاقتضاء ، إحالة المسألة إلى وحدة حماية المستهلك / مديرية الامتثال في البنك المركزي البحرين.

المراقبة

يجب على موظف شكاوى العملاء مراقبة التزام البنك بالقانون.

يجب على موظف شكاوى العملاء تقديم تقرير عن التزام البنك بالقواعد إلى مصرف البحرين المركزي ، إذا دعت الحاجة.

يجب إطلاع جميع أعضاء هيئة التدريس على أحكام المدونة ، كما يجب على البنك التأكد من أن جميع المعنيين على دراية تامة بهذه المدونة.

يجب توفير نسخ من المدونة للعملاء ، كما يجب عرض الإشعارات في مباني البنك بشأن توفر المدونة.

الملحق 1

إجراءات شكوى العملاء

يسترشد العميل الذي ينوي تسجيل شكوى بالإجراءات التالية. يجب توفير دليل بسيط وسهل الاستخدام للإجراءات لجميع العملاء ، عند الطلب ، وعندما يرغبون في تقديم شكوى.

أولاً) من يمكنه تقديم شكوى

يمكن تقديم شكوى من قبل صاحب الحساب في ستيت بنك اوف انديا ، فرع التجزئة بالبحرين فقط. يجب تحديد هوية صاحب الشكوى للتعامل مع الشكوى على أنها صالحة.

في الحالات التي يتعذر فيها على العميل الاتصال بالفرع مباشرة لتقديم شكوى ، يجوز له تفويض طرف ثالث للقيام بذلك ، ومع ذلك ، سيقصر المرفق على الشكاوى المكتوبة فقط. يجب تقديم جميع هذه التفويضات مع الشكوى لمعالجتها. يجب تحديد هوية المشتكي والجهة الخارجية المصرح لها قبل معالجة الشكوى على أنها صالحة.

ثانياً) كيف يمكن تقديم شكوى

أ) يمكن إرسال شكوى مكتوبة موقعة حسب الأصول من قبل مقدم الشكوى بالبريد / البريد السريع إلى عنوان الفرع.

ب) يمكن تقديم شكوى كتابية عن طريق زيارة الفرع.

ج) يمكن تقديم شكوى إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني.

ثالثاً) أين أو لمن يمكن تقديم شكوى

1. يمكن تقديم شكوى خطياً من خلال البريد / البريد السريع الموجهة إلى:

ستيت بنك اوف انديا ، فرع التجزئة بالبحرين ، برج المدينة الدبلوماسي الثاني ، المنطقة الدبلوماسية ، ص.ب. 10763 ، المنامة ، البحرين.

2. يمكن لمقدم الشكوى أيضاً زيارة الفرع والتواصل مع أي من موظفي خدمة العملاء في ستيت بنك اوف انديا ، فرع التجزئة بالبحرين بنية تقديم شكوى.

3. يمكن تقديم شكوى إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أيضاً. يتم إرسال الشكاوى المكتوبة بالبريد الإلكتروني إلى الفرع على customer.care.rbbh@statebank.com.

يجب إرسال الشكوى باستخدام عنوان البريد الإلكتروني المسجل للعميل. يجب أن يحتوي البريد الإلكتروني على إشارة واضحة لتسجيل شكوى.

يمكن للعميل الاتصال بالفرع على أرقام هواتف الفرع -17548033 (الفرع الرئيسي) و 17009420 (فرع بالباب البحرين) لأي استفسار أو استفسارات تتعلق بأي منتجات أو خدمات للفرع. لن يتم التعامل مع هذه الحالات على أنها شكوى من قبل الفرع. ومع ذلك ، سيعطي الفرع أولوية قصوى لجميع استفسارات / مخاوف العملاء وسيزود العميل بحل مرضٍ. في حالة عدم رضا العميل عن تفسير الفرع و / أو لم يتم حل المشكلة ، يجب عليه / عليها تقديم

مكتوبة ومتوافقة من خلال زيارة الفرع أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني و / أو عن طريق البريد / البريد السريع.

رابعاً الرد على الشكوى

سيتم تسليم الإقرار بشكاوى العملاء على الفور في حالة الشكاوى من خلال المقابلة الشخصية. سيتم تسليم الشكاوى المكتوبة المقدمة إلى الفرع ، والتي يتم استلامها عبر البريد / البريد السريع والبريد الإلكتروني في غضون 5 أيام عمل.

سيرد الفرع كتابياً على شكوى العملاء في غضون 4 أسابيع من تلقي الشكوى ، موضحاً موقفهم وكيف يقترحون التعامل مع الشكوى.

خامساً لمنهج العلاج

عادة لا تحتاج معالجة الشكاوى وحلها على مستوى الفرع إلى متابعة من قبل المشتكي. ومع ذلك ، يمكن أن يسترشد مقدم الشكوى بما يلي للتحقق من حالة الشكوى:

تكون النقطة الأولى لمعالجة شكاوى العملاء هي موظف شكاوى العملاء بالفرع.

تفاصيل الاتصال بموظف شكاوى العملاء بالفرع هي كما يلي:

نائب الرئيس (الأنظمة)

سنيتيت بنك اوف انديا ، فرع التجزئة بالبحرين

البريد الإلكتروني: syscomp.rbbh@statebank.com

هاتف: 17531064

برج مدينة الدبلوماسي الثاني ، المنطقة الدبلوماسية ، طريق 1708 ، مجمع 317 ، مملكة البحرين.

سادساً ماذا تفعل إذا لم يكن العميل راضياً عن القرار؟

إذا لم يكن مقدم الشكوى راضياً عن شروط الإنصاف التي يقدمها الفرع ، فسيكون لدى مقدم الشكوى بعد مزيد من التصعيد أو المزيد من التصعيد عند الطلب.

1. الوسيلة البديلة الأولى لتسوية الشكوى هي الرئيس التنفيذي للفرع.

تفاصيل الاتصال للرئيس التنفيذي هي كما يلي:

الرئيس التنفيذي

البريد الإلكتروني: ceo.rbbh@statebank.com

هاتف: 17531338

برج مدينة الدبلماسي الثاني ، المنطقة الدبلماسية ، طريق 1708 ، مجمع 317 ، مملكة البحرين.

2. علاوة على ذلك ، يجوز للعميل أيضاً الاتصال بالرئيس الإقليمي (MEWANA) لبنك الدولة الهندي الموجود في دبي والذي يعمل تحت رقابته الإدارية الفرع.

يمكن الحصول على بيانات الاتصال الخاصة بالرئيس الإقليمي من الفرع.

3. في حالة عدم قدرة الفرع على حل شكوى ، أو إذا لم يكن مقدم الشكوى راضياً عن قرار الفرع الخاص بالشكوى ، يجوز للعميل متابعة المسألة أكثر ، عند الاقتضاء عن طريق إحالة المسألة إلى وحدة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي .

مصفوفة تصعيد شكوى العملاء:

التصعيد المستوى 1- الفرع	موظف الشكوى للعملاء بالفرع
التصعيد المستوى 2- الفرع	الرئيس التنفيذي للفرع
تصعيد المستوى 3- فرع المكتب الرئيسي الاقليمي	الرئيس الاقليمي (MEWANA) دبي-الامارات العربية المتحدة
التصعيد - مصرف البحرين المركزي	وحدة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي

ستيت بنك اوف انديا ، فرع التجزئة بالبحرين

نموذج شكوى العملاء

نوع العميل	<input type="checkbox"/> العميل الحالي <input type="checkbox"/> لغير العميل (ضع علامة على أيهما ينطبق)
اسم	
رقم الهاتف / الجوال	
عنوان	
رقم الحساب (إذا كان العميل)	
المنتج / الخدمة التي تتوافق معها الشكوى	
تفاصيل الشكوى	

توقيع المشتكي

تاريخ: