



مدونة أفضل الممارسات بشأن أئتمان المستهلك والتحصيل وسياسة الرد على شكوى العميل

ستيت بنك اوف انديا – فرع التجزئة
مملكة البحرين

المقدمة

يحدد هذا الرمز المعايير التي سيتبناها البنك أثناء تقديم الائتمان والخدمات الأخرى للعملاء في إطار القطاع الشخصي. ويستند إلى مدونة أفضل الممارسات بشأن ائتمان المستهلك والرسوم المنصوص عليها من قبل مصرف البحرين المركزي. لن يكون لهذه المدونة أي آثار قانونية وتخضع أحكامها للأحكام الواردة في كتاب قواعد مصرف البحرين المركزي.

التطبيق

الرمز ينطبق على:

- جميع أنواع الائتمان مثل القروض والسحب على المكشوف وما إلى ذلك.
- أي نوع من المنتجات المالية يخلق علاقة دائن - مدين بين البنك والعميل
- أي خدمة مالية أخرى يتقاضى البنك رسوماً عنها

الالتزامات الرئيسية

يجب أن تكون المواد الإعلانية والترويجية المتعلقة بالقروض الاستهلاكية والائتمان والرسوم واضحة وغير مضللة بأي شكل من الأشكال.

يجب تزويد العملاء بمعلومات واضحة حول المنتجات والخدمات ، بما في ذلك إجراءات التقديم ، والشروط والأحكام ، وأسعار الفائدة ، وتفكيك الرسوم.

يجب تزويد العملاء بكشوفات حساب منتظمة ، كل ستة أشهر على الأقل. يجب إخطار أي تغيير في سعر الفائدة أو الرسوم أو الشروط والأحكام كتابياً (عن طريق الخطاب أو إلكترونياً) على العناوين المسجلة قبل التغيير. يجب التعامل مع العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية حقيقية بتعاطف مع الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للعملاء.

ارشادات العملاء

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

يجب إخطار العملاء بقنوات التسليم المختلفة للمنتجات والمصادر للحصول على معلومات إضافية عن المنتجات. بمجرد أن يختار العميل منتجاً ، يجب تزويده / لها بالتفاصيل الكاملة للمنتج.

اسعار الفائدة

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

يجب تزويد المستهلكين بمعلومات مكتوبة حول معدلات الفائدة الأولية المطبقة على المنتج ، والوتيرة الدورية وتاريخ استحقاق دفع الفائدة.

يجب شرح طريقة احتساب الفائدة للمستهلكين بشكل واضح.

يجب الإعلان عن معدل الفائدة السنوي (APR) في مباني البنك وفي جدول الرسوم ولفت انتباه العملاء الجدد إليه.

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

يتم نشر أي تغيير في سعر الفائدة على موقع البنك الإلكتروني ومباني الفروع في غضون يومي عمل. يجب تقديم الأسعار القديمة والجديدة لتسهيل المقارنة.

الإقراض والتمويل

يقوم البنك بتقييم قدرة العميل على السداد ، بناءً على المعلومات المتاحة عن المركز المالي للعميل ، قبل تقديم أي تسهيل ائتماني.
في حالة أي تسهيل ائتماني ، مثل السحب على المكشوف ، مستحق السداد عند الطلب ، فيجب توضيح الحقيقة للعميل.
يلتزم البنك بإرشادات مصرف البحرين المركزي بشأن التمويل الاستهلاكي.

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 يعتزمون شرائه.
يجب إخطار العملاء بمصادر المعلومات المتعلقة بالرسوم (على سبيل المثال ، النظر إلى موقع الويب ، وسؤال الموظفين ، وما إلى ذلك)

يجب إخطار العميل بإدخال أي رسوم جديدة أو زيادة في الرسوم الحالية قبل تفعيل الرسوم الجديدة / المتزايدة. إذا لم يقبل العميل الرسوم الجديدة / المتزايدة ، فسيتم منحه / لها خيار إنهاء العلاقة في غضون 15 يومًا من تطبيق الرسوم. إذا لم ينهي العميل العلاقة في غضون 15 يومًا ، فسيتم اعتباره مقبولاً.
يجب تزويد العملاء بتفاصيل الرسوم قبل تقديم منتج أو خدمة وفي أي وقت يطلبه العميل.
يجب أن تكون جميع الرسوم معقولة ومبررة للمنتج / الخدمة المقدمة.

الصعوبات المالية

يسعى البنك إلى مناقشة الصعوبات المالية مع العملاء قبل الشروع في الإجراءات القانونية.
حيثما أمكن ، يجب على البنك النظر في ترتيبات بديلة لتمكين العملاء من التغلب على صعوبات السداد التي يواجهونها.
يقدم البنك للعملاء الحد الأدنى من المشورة بشأن مشاكل الديون.

الشكاوى

يجب أن يكون لدى البنك إجراءات رسمية لشكاوى العملاء. سيتم توفير الإجراءات المتعلقة بـ "كيفية ومكان تقديم الشكاوى" لجميع العملاء. علاوة على ذلك ، سيتم تعيين مسؤول شكاوى العملاء ، وسيتم الإعلان عن تفاصيل الاتصال الخاصة به / بها في موقع الفرع ومقر البنك.
يجب إخطار العملاء كتابيًا بشأن إجراءات معالجة شكاوى العملاء.
يجب الإقرار بالشكاوى التي يتم تلقيها كتابيًا من العملاء في غضون خمسة أيام عمل من استلامها.
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 المحددة في سياسة الاحتفاظ بالسجلات.
يجب على البنك ، في غضون أربعة أسابيع من الإقرار الكتابي للعميل ، الرد كتابيًا موضحة موقف البنك والخطوات التصحيحية المقترحة / المتخذة.
يجب إبلاغ العميل بكيفية متابعة الشكاوى داخل المنظمة ، إذا لم يكن راضيًا عن استجابة البنك.
في حالة فشل البنك في حل الشكاوى ، يجب إخطار العميل بالخيارات المتاحة له / لها لمتابعة الأمر ، بما في ذلك ، عند الاقتضاء ، إحالة الأمر إلى وحدة حماية المستهلك / إدارة الامتثال في البنك المركزي. البحرين.

المراقبة

يجب على مسؤول شكاوى العملاء مراقبة التزام البنك بالقواعد.
يجب على مسؤول شكاوى العملاء تقديم تقرير عن التزام البنك بالقواعد إلى مصرف البحرين المركزي ، إذا لزم الأمر.

يجب إطلاع جميع الموظفين على أحكام المدونة ، ويجب على البنك التأكد من أن جميع المعنيين على دراية كاملة بالمدونة.

يجب توفير نسخ من المدونة للعملاء ويجب عرض الإخطارات في مقر البنك فيما يتعلق بتوافر المدونة.

الملحق-1

إجراءات شكوى العميل

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

أولا - من يمكنه تقديم الشكوى

يمكن تقديم شكوى من قبل صاحب حساب [SBI Retail Branch Bahrain (RBB] فقط. يجب إثبات هوية مقدم الشكوى للتعامل مع الشكوى على أنها صالحة.

في الحالات التي يتعذر فيها على العميل الاتصال مباشرة بالفرع لتقديم شكوى ، يجوز له تفويض طرف ثالث للقيام بذلك ، ومع ذلك ، ستقتصر التسهيلات على الشكاوى المكتوبة فقط. يجب تقديم جميع هذه التصاريح جنبًا إلى جنب مع الشكوى للتعامل مع الشكاوى الصحيحة. يجب تحديد هوية مقدم الشكوى والطرف الثالث المفوض قبل التعامل مع الشكوى على أنها صالحة.

ثانيا - كيف يمكن تقديم الشكوى

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

ب) يمكن تقديم الشكوى كتابيًا عن طريق زيارة الفرع.

ج) يمكن تقديم الشكوى إلكترونيًا عبر البريد الإلكتروني.

ثالثا - أين أو لمن يمكن تقديم الشكوى

1. يمكن تقديم شكوى كتابية عبر البريد / البريد السريع الموجهة إلى:

State Bank of India، Retail Branch، Diplomat City Tower II، Diplomat Area، P O
Box 10763، Manama، Bahrain.

2. يمكن لمقدم الشكوى أيضًا زيارة الفرع والاتصال بأي من موظفي خدمة العملاء في RBB بنية تقديم شكوى.

3. يمكن تقديم الشكوى إلكترونيًا عبر البريد الإلكتروني أيضًا. يجب إرسال الشكاوى الكتابية إلى الفرع عبر البريد الإلكتروني customercare.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 رقم الهاتف 17131239 لأي استفسار أو مخاوف تتعلق بأي من منتجات أو خدمات الفرع. لن يتم التعامل مع مثل هذه الحالات على أنها شكوى من قبل الفرع. ومع ذلك ، سيعطي الفرع أولوية قصوى لجميع استفسارات / مخاوف العملاء ويزود العميل بحل مرضي. في حالة عدم رضا العميل عن شرح الفرع و / أو عدم حل المشكلة ، يجب عليه / عليها تقديم موافقة خطية من خلال زيارة الفرع ، أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني و / أو عن طريق البريد / البريد السريع.

الرد على الشكوى سيتم تسليم الإقرار بشكاوى العملاء على الفور في حالة وجود شكوى من خلال المقابلة الشخصية. سيتم الاعتراف بالشكاوى الكتابية المقدمة إلى الفرع ، والتي يتم استلامها عبر البريد / البريد السريع وعبر البريد الإلكتروني في غضون 5 أيام عمل.

سيرد الفرع كتابياً على شكوى العميل في غضون 4 أسابيع من تلقي الشكوى ، موضحاً موقفه وكيف يقترح التعامل مع الشكوى.

رابعاً - الرد على الشكوى

سيتم تسليم الإقرار بشكاوى العملاء على الفور في حالة وجود شكوى من خلال المقابلة الشخصية. سيتم الاعتراف بالشكاوى الكتابية المقدمة إلى الفرع ، والتي يتم استلامها عبر البريد / البريد السريع وعبر البريد الإلكتروني في غضون 5 أيام عمل. سيرد الفرع كتابياً على شكوى العميل في غضون 4 أسابيع من تلقي الشكوى ، موضحاً موقفه وكيف يقترح التعامل مع الشكوى.

خامساً – منهج العلاج

عادة لا تحتاج معالجة الشكاوى وحلها على مستوى الفرع إلى متابعة من قبل المشتكي. ومع ذلك ، يمكن أن يسترشد المشتكي بما يلي للتحقق من حالة الشكوى:
يجب أن تكون النقطة الأولى لمعالجة شكاوى العملاء هي مسؤول شكاوى العملاء بالفرع.
تفاصيل الاتصال بمسؤول شكاوى العملاء بالفرع هي كما يلي:
نائب الرئيس المساعد (الأنظمة)
SBI ، فرع البيع بالتجزئة بالبحرين
البريد الإلكتروني: syscomp.rbbh@statebank.com
هاتف: 17531064
برج المدينة الدبلوماسي الثاني ، المنطقة الدبلوماسية ، طريق 1708 ، مجمع 317 ، مملكة البحرين.

سادساً - ماذا تفعل إذا كان العميل غير راضي عن القرار

إذا لم يكن المشتكي راضيًا عن شروط التعويض التي يقدمها الفرع ، فسيكون أمام مقدم الشكوى السبل التالية لمزيد من التصعيد عند الطلب.

1. أول وسيلة بديلة لحل الشكوى هو الرئيس التنفيذي (CEO) للفرع.

تفاصيل الاتصال بالرئيس التنفيذي هي كما يلي:

الرئيس التنفيذي

البريد الإلكتروني: ceo.rbbh@statebank.com

هاتف: 17531338

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

2. علاوة على ذلك ، يمكن للعميل أيضًا الاتصال بالرئيس الإقليمي (MEWANA) لستيت بنك أوف انديا الموجود في دبي والذي يعمل الفرع تحت سيطرته الإدارية.
يمكن الحصول على تفاصيل الاتصال الخاصة بالرئيس الإقليمي من الفرع.

3. في حالة عدم تمكن هذا الفرع من حل الشكوى ، أو عدم رضا المشتكي بقرار الفرع الخاص بالشكوى ، يجوز للعميل متابعة الأمر بشكل أكبر ، عند الاقتضاء من خلال إحالة الأمر إلى وحدة حماية المستهلك في مصرف البحرين المركزي.

مصفوفة تصعيد شكوى العملاء:

التصعيد المستوى 1- الفرع	موظف الشكاوي للعملاء بالفرع
التصعيد المستوى 2- الفرع	الرئيس التنفيذي للفرع
التصعيد المستوى 3- فرع المكتب الرئيسي الأقليمي	الرئيس التنفيذي (MEWANA) دبي - الامارات العربية المتحدة
التصعيد - لمصرف البحرين المركزي	

ستيت بنك أوف انديا - فرع التجزئة البحرين نموذج شكوى العملاء

نوع العميل	عميل حالي لغير العميل (ضع علامة لما ينطبق)
الأسم	
رقم الهاتف - الجوال	
العنوان	
رقم الحساب (اذا كان عميلا)	

	المنتج / الخدمة التي تتوافق معها الشكوى
	تفاصيل الشكوى

توقيع المشتكي :

التاريخ :