



بنك الإسكان
Housing Bank

كتيب مسؤولية العميل والكفيل قطاع الأفراد

بنك الإسكان للتجارة والتمويل
الإدارة الإقليمية لفروع فلسطين

دليل حماية حقوق العملاء

عملاءنا الكرام،

في ضوء التعليمات الصادرة من سلطة النقد رقم 5 لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء، وحرصاً من مصرفنا على تمكين العملاء من حماية حقوقهم واختيار ما يناسب احتياجاتهم، وترسيخ سياسة الإفصاح والتعامل بشفافية وعدالة مع جميع العملاء الكرام، فإننا نضع بين أيديكم هذا الدليل والذي نورد لكم فيه حقوق العميل التي يجب أن يكون على علم بها أثناء إجراء المعاملات المصرفية، آمليين منكم قراءته بعناية:



1. أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية وبما يلي احتياجاته الفعلية.
2. أن يتلقى معاملة تتسم بالعدل والاحترام والنزاهة والصدق من قبل جميع موظفي البنك.
3. على المقرض والكفلاء الاطلاع على تفاصيل وأنواع الائتمان وشروطه وآليات الاحتساب وتكاليفه المباشرة وغير المباشرة وطلب أي توضيحات بالخصوص من خلال موظفي البنك.
4. الطلب من موظفي البنك توضيح الحقوق والالتزامات المترتبة على كل من المقرض والكفلاء نتيجة الحصول على التسهيل المطلوب بما يشمل السداد المبكر في حال الرغبة بتسديد القرض قبل موعده.
5. الطلب من موظفينا تقديم المساعدة لكم لاختيار أفضل الحلول المصرفية المناسبة من حيث الشروط والأسعار واختيار المنتج والخدمة المناسبة وحسب نشرات التوعية المتوفرة لدى البنك وذلك بهدف حمايتكم من مخاطر الإفراط بالاستدانة التي ستؤثر على قدرتكم على سداد جميع التزاماتكم سواء بالبنك أو خارجه.
6. الاطلاع على الفوائد التي يستوفئها البنك منكم وتحديد العائد متغير أو ثابت، وشرح الفروقات في الاحتساب وكيفية تحديد أسعار الفائدة المتغيرة الخاصة بكم، خاصة في حالة قروض الرهن العقاري.
7. تزويدكم بنسخة مطبوعة من نتيجة احتساب نسبة تكلفة الاقتراض السنوية، علماً أن هذه النتيجة سارية المفعول لمدة 8 أيام عمل فقط من تاريخ طباعتها.
8. حصولكم على ائتمان بنفس عملة الدخل/الراتب الخاص بكم، يحميكم من مخاطر سعر الصرف والتي يمكن أن تؤدي إلى زيادة قيمة الأقساط الشهرية.
9. في حال كان التسهيل مضمون بدخل الأسرة وبكفالة الزوج أو الزوجة فيجب الطلب من موظفينا توضيح تداعيات كفالة الزوج أو الزوجة في حال الانفصال، وأن قبول كفالة الزوج أو الزوجة في قروض الرهن العقاري وقروض السكن يشترط فيه تسجيل العقار أو الأصول موضع الرهن باسم الزوجين.
10. يحق لكم في حال عدم استلامكم الائتمان وفي حالة عدم إصدار البنك كتاب تعهد لأي طرف في إطار منح الائتمان بفسخ العقد والعدول عنه خلال مدة أقصاها يومي عمل من تاريخ توقيع العقد دون أن يترتب عليكم أي مصاريف نتيجة لذلك.
11. لا يجوز توقيعكم (المقرض أو الكفيل) على أية عقود أو مستندات أو شيكات أو أوراق قبض أو كفالات دون تدوين كافة التفاصيل الخاصة بها.
12. يجب على البنك منحكم (المقرض والكفيل) مهلة كافية لمراجعة كافة بنود العقد والإجابة على كافة استفساراتكم والتأكد من فهمكم لجميع حقوقكم والتزاماتكم قبل توقيع العقد.
13. تزويدكم (المقرض والكفيل) بنسخة أصلية أو مصدقة وفق الأصول من كافة العقود والمستندات الموقعة من قبلكم، وتزويدكم بنسخة مصدقة عنها في حال طلبها مرة أخرى.
14. إجراء أي تعديل على أي بند من بنود العقد الموقع مع المقرض أو الكفيل بما يشمل عملية الجدولة أو الهيكلة مرهون

بالحصول على موافقة المقرض والكفيل الخطية حسب واقع الحال.

15. يحق لكم طلب نسخة مطبوعة من احتساب تكلفة الاقتراض السنوية بعد الحصول على القرض وتنفيذه بشكل فعلي.
16. التوقيع على عقد القرض ككفيل يلزمكم بكامل اللاتزامات المترتبة على المقرض في حال تخلفه عن السداد لأي سبب كان ك (انقطاع مصدر دخل المقرض، وفاة المقرض، النصب والاحتيال).
17. الكفالة تبقى قائمة حتى سداد كامل قيمة القرض الممنوح للمقرض.
18. تعثر المقرض يؤثر سلباً على التصنيف الائتماني للكفيل، وبالتالي تؤثر على امكانية حصول الكفيل على تسهيلات من البنوك او المؤسسات المصرفية.
19. التأكد من توقيعكم (المقرض والكفيل) على جميع صفحات العقود والمستندات الخاصة بها وتعديلاتها.
20. تزويدكم (المقرض والكفيل) بملخص بيانات الائتمان المرفقة ضمن الدليل، وتوقيعكم بما يفيد الاستلام.
21. تزويد المقرض بشهادة براءة ذمة مجانية لمرة واحدة فور تسديد كامل التزاماته في حال الطلب. ويجب تزويد العميل بشهادة براءة ذمة لمرة أخرى أو شهادة التزامات خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ الطلب.
22. إشعاركم بالبدء في الإجراءات القانونية للتنفيذ على الضمانات في حالة التعثر.
23. في حال عدم وفاء المقرض بالتزاماته، يجب على المصرف إشعار كل من المقرض والكفيل خطياً ورقياً أو إلكترونياً خلال مدة أقصاها (30) ثلاثين يوماً من تاريخ الإخلال، وأن يتضمن الإشعار بأنه سيتم اللجوء إلى حسابات الكفيل لتسديد الأرصدة المستحقة ومتابعة ذلك قانونياً.
24. إعفاء العميل من عمولة السداد المبكر في حال رغبته بسداد الائتمان مبكراً لأسباب تتعلق بارتفاع أسعار الفائدة وذلك في حال ارتفاعها أكثر من 2% عن قيمة الفائدة في تاريخ توقيع العقد.
25. استيفاء القسط أو الأقساط المستحقة من الكفلاء في حال تخلف المقرض عن السداد بالتساوي، أو نسبة وتناسب وفي جميع الأحوال، يجب ألا تتجاوز قيمة الخصومات ما نسبته 50% من إجمالي الدخل المحولة.
26. يجب على المصرف توعية العميل بمخاطر عدم الإفصاح الدقيق أو السليم عن الحالة الصحية وأثر ذلك على الالتزام بالوفاء ببوليصة التأمين.
27. يجب على المصرف منح العملاء وبناءً على طلبهم المسبق تقاريرهم الائتمانية المستخرجة من خلال نظام التقارير الائتمانية وختمها وفق الأصول، والاعتراض على بياناتها من خلال كافة فروعه ومكاتبه، وبما يتوافق مع التعليمات النافذة.
28. في حال تأجيل تسديد أي قسط، يجب أن يتم ذلك بموجب طلب خطي مقدم من العميل وبموافقة الكفيل، شريطة أن يتم التوضيح للعميل للتكاليف الإضافية التي ستترتب على ذلك.
29. يحق للعميل طلب كشف حساب يعكس كافة حركات القيد والتسديد على حسابه، بما يشمل جدول سداد الائتمان، والأقساط المسددة والقائمة.
30. يحق للكفيل العلم بالأثر القانوني والاقتصادي المترتب على كفالته للعميل.

31. إشعار العميل في حال ارتفاع أو انخفاض أسعار الفائدة/ العائد على الائتمان.

32. يجوز للعميل وبناءً على طلبه، إجراء هيكلة أو جدولة للائتمان بالاتفاق مع المصرف في حال زيادة الفائدة أو تجاوز قيمة القسط ما نسبته 50% من الدخل والاتفاق على جدول سداد جديد، وفي هذه الحالة يجوز للمصرف زيادة عمر القرض بحد أقصى 24 شهر عن العمر الأصلي للقرض.

33. يحق للعميل العلم بالمؤشرات التي يتم الاعتماد عليها في تسعير الائتمان، والفروقات بينهم.





Housing Bank Palestine



1800300700



www.hbtf.ps

الرمز البريدي: P60228051