

ميثاق أفضل الممارسات

مسئول الشكاوى: سالم الطهمازي – الرقم المباشر: 17787230 – البريد الإلكتروني: stehmazi@bahraincredit.com.bh

أ. بشأن هذا الميثاق

1. لقد تم إعداد هذا الميثاق من قبل كل من جمعية المصرفيين البحرينية ومصرف البحرين المركزي (المصرف المركزي). يضع هذا الميثاق الحدود الدنيا التي يجب إتباعها من قبل كل من بنوك التجزئة وشركات التمويل (يشار إليها لاحقاً بالمرخص لهم من قبل المصرف المركزي أو "المرخص لهم")، أثناء منح الائتمان أو الخدمات الأخرى التي تستوجب دفع العملاء للرسوم/الفوائد (هامش الربح في حالات التمويل بموجب أحكام الشريعة) في مملكة البحرين .
2. تنطبق أحكام هذا الميثاق على أي جهة مرخص لها من قبل مصرف البحرين المركزي تقوم بتزويد المستهلك بالتالي :
 - القروض والسحب على المكشوف، الخ .
 - أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تمهد الطريق لتأسيس علاقة الدائن – المدين (بما في ذلك كافة التسهيلات الائتمانية التي تتفق مع أحكام الشريعة) .
 - أي من الخدمات المالية الأخرى التي تقوم الجهة المرخص لها بفرض رسوم عليها .
3. يعتبر الامتثال بأحكام هذا الميثاق إلزامياً لكافة الجهات المرخص لها، ويحث العملاء على أهمية تبليغ المصرف المركزي بأية مخالفة لأحكام هذا الميثاق .

ب. الالتزامات الأساسية

- من الوجبات الرئيسية لكافة الجهات المرخص لها هو التعامل بأمانة ومسئولية وعقلانية مع العملاء، وذلك بناءً على الالتزامات الأربعة الأساسية التالية :
- على المرخص لهم التأكد من وضوح كافة مطبوعاتهم الإعلانية والترويجية ذات العلاقة بالقروض المقدمة إلى

المستهلكين والائتمان والغرامات وأن لا يكون فيها أي

غموض .

- على المرخص لهم إعطاء معلومات واضحة وتزويد عملاءهم بوثائق واضحة عن منتجاتهم وخدماتهم، بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات، الشروط والأحكام، معدلات الفوائد/الربحية، وتفاصيل الرسوم المطبقة .
 - على المرخص لهم تزويد العملاء بكشوف حسابات منتظمة على فترات أقلها مرة كل ستة شهور، كما يجب إبلاغ العميل خطياً عن أي تغيير في معدلات الفوائد/الربحية، الغرامات، أو الشروط و الأحكام (مثلاً: عن طريق الرسائل أو البريد الإلكتروني) وذلك قبل تطبيق التغيير. كما يكون من واجب العميل إبلاغ البنك عن أية تغييرات في عناوين الاتصال الخاصة به بشكل فوري .
 - على المرخص لهم النظر بعطف إلى حالات المصاعب المالية الحقيقية، والتعامل مع كافة بيانات ومعلومات العميل الشخصية بسرية وخصوصية .
- ج. مساعدة العميل في إختيار المنتج الذي يحقق احتياجاته على الجهة المرخص لها أن تقدم لكل عميل جديد (أو متوقع) التالي :
- تزويد العميل بمعلومات حقيقية وبشكل شفاف عن المزايا الرئيسية، والامتيازات الخاصة بالمنتج / المنتجات التي يبدي العميل اهتماماً فيها .
 - إفادة العملاء بشأن القنوات المتعددة لتقديم المنتجات (مثلاً: الانترنت، الهاتف، الفروع المختلفة، .. الخ) وإبلاغ العملاء عن السبل الأخرى التي تمكنهم من التعرف على المزيد عن المنتجات .
 - لدى إختيار العميل لإحدى المنتجات، على المرخص له إبلاغ العميل بالتفاصيل والشروط والأحكام المطبقة على ذلك المنتج .

د. معدلات الفوائد/الربحية

1. على المرخص لهم إبلاغ العملاء الذين يعتزمون شراء منتج، أو عند تساؤلهم في أي وقت عن مكان وكيفية الحصول على المعلومات بشأن معدلات الفوائد/الربحية، على سبيل المثال :
 - من خلال مطالعة لوحات الإعلانات في الفرع (الفروع)
 - من خلال تصفح المواقع الإلكترونية، و/أو
 - الاستفسار لدى الموظفين
2. على المرخص لهم تزويد العملاء بمعلومات خطية عن معدلات الفوائد الأولية التي تنطبق على قروضهم وذلك عند حلول وقت دفع هذه الفوائد وكذلك إبلاغهم بأية تغييرات تطرأ. وعلى المرخص لهم الذين يعملون وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، تزويد العملاء بمعلومات خطية على نماذج مماثلة بشأن الرسوم (مثل معدلات الربحية..الخ)، ومصادر الالتزامات بخصوص "معدلات الفوائد/الربحية" في هذا الميثاق والتي يجب أن تفسر طبقاً لها .
3. على الجهة المرخص لها أن تقدم توضيحاً كاملاً عن كيفية احتساب الفائدة (هامش الربح في التمويل الخاضع لأحكام الشريعة) .
4. على المرخص لهم الإعلان في الفروع وعلى المواقع الإلكترونية وضمن قائمة الرسوم عن النسب المئوية السنوية للفائدة (APR) ، ولفت نظر العملاء الجدد إلى هذه الغاية .
5. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بطريقه فعاله عن أي تغيير في معدلات الفائدة/ الربحية وذلك قبل بدء تطبيقها .

6. على المرخص لهم تحديث معدلات الفوائد / الربحية وذلك على مواقعهم الالكترونية خلال يومي عمل فى حال تغييرها. كما يتوجب على المرخص لهم الإشارة الى نسب الفائدة / الربحية القديمة كي يتمكن العملاء من مقارنة كيفية تغيير المعدل الجديد .

ه. الإقراض / التمويل

1. يجب على المرخص له أن يقوم بتقييم العميل من حيث قدرته على السداد قبل تقديم أي نوع من التسهيلات الائتمانية، وذلك من خلال التعرف على ظروفه الماليه القائمة .

2. على المرخص لهم أن يوضحوا للعميل إن كان السحب على المكشوف (أو أي نوع آخر من التسهيلات) خاضعا للسداد عند طلب المرخص لهم .

3. على المرخص لهم الامتثال بتشريعات المصرف المركزي فى ما يتعلق بالقروض الاستهلاكية .

و. الرسوم

1. يجب أن يتم تزويد العملاء بتفاصيل عن أية رسوم (مطبقة أو قد تطبق) على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد شرائها، بما فى ذلك :

- رسوم الإدارة/ الترتيبات
- رسوم السداد المبكر
- معدلات الفوائد / الربحية المفروضة عند التخلف عن السداد
- التأمين

2. يجب تزويد العملاء أيضاً بمعلومات عن وسائل الحصول على المزيد من معلومات بشأن الرسوم من خلال القنوات التالية - مثلا :

- الاتصال بهواتف المساعدة
- البحث فى الموقع الالكتروني، و/أو
- الاستفسار لدى الموظفين

3. على المرخص لهم إبلاغ العملاء برفع أي من الرسوم او فرض رسوم جديدة قبل أن تطبق الرسوم، وإذا رفض

العميل الزيادة فى الرسوم أو الرسوم الجديدة، يجب على المرخص له منح العميل الخيار لإنهاء العلاقة خلال (15) يوما من تاريخ تطبيق الرسوم. وإذا لم يقم العميل بإنهاء العلاقة خلال تلك المدة المحددة، فسوف يعتبر ذلك قبول ضمني بالرسوم الجديدة أو بالزيادة التي طرأت عليها .

4. على المرخص لهم لفت عناية العملاء بشأن أية رسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة، وكذلك أي وقت يستفسر فيه العميل .

5. على المرخص لهم التحقق من أن كافة الرسوم مبررة بشأن المنتجات والخدمات التي تقدم إلى العملاء.

6. على المرخص لهم الذين لهم مواقع الكترونية نشر الرسوم على مواقعها الالكترونية .

ز. المصاعب المالية

1. على المرخص لهم السعي دائما لمناقشة المصاعب المالية مع العملاء قبل اتخاذ القرار باللجوء إلى الإجراءات القانونية .

2. على المرخص لهم أن يلجئوا وحسب الإمكان إلى ترتيبات بديلة تساعد العملاء على تجاوز المصاعب فى السداد .

3. على المرخص لهم أن يقدموا للعملاء الحد الأدنى من الإرشاد بخصوص مشاكل الديون .

ح. الشكاوى

1. يجب أن يتوفر لدى المرخص لهم إجراءات رسمية للتعامل مع شكاوى العملاء مع ضرورة تقديم نسخة من تلك الإجراءات إلى المصرف المركزي. وعلاوة على ذلك، يجب على المرخص لهم أن يقوموا بتعيين موظف لشكاوى العملاء، وتعميم عناوين الاتصال به لدى كافة الفروع .

2. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بإجراءات تقديم الشكاوى، مع ضرورة توفير منشور يحدد فيه إجراءات تقديم تلك الشكاوى .

3. على المرخص لهم أن يؤكدوا إستلام شكاوى العملاء كتابة خلال (5) أيام عمل من استلام الشكاوى .

4. على المرخص لهم أن يقوموا بالرد على شكاوى العميل كتابة خلال (4) أسابيع من تاريخ الإشعار الخطي للعميل بإستلام شكواه، موضحا موقفها من الشكاوى والطريقة التي ستتعامل فيها الشكاوى .

5. إذا لم يقتنع العميل برد المرخص له، يتوجب على المرخص له توجيه العميل إلى السبيل الذي يتخذه لمواصلة الشكاوى ضمن إطار المرخص له .

6. فى حال عدم تمكن المرخص لهم من تسوية الشكاوى، عليهم أن يعرضوا الخيارات المتاحة أمام العميل لمواصلة الشكاوى بما فى ذلك، إذا كان مناسباً، إحالة الشكاوى إلى إدارة المتابعة بالمصرف المركزي .

ط. المراقبة

1. على موظف شكاوى العملاء (والذى قد يكون نفس موظف المتابعة بالمرخص له) أن يراقب امتثال المرخص له للأحكام الواردة فى هذا الميثاق .

2. يجوز للمصرف المركزي، من حين لآخر، الطلب من موظف المتابعة رفع تقرير بشأن مدى التزام المرخص له بأحكام هذا الميثاق .

3. على المرخص له تطبيق أحكام هذا الميثاق والتأكد من أن كافة موظفيهم على علم ودارية بأحكام هذا الميثاق.

4. يجب توفير نسخ عن هذا الميثاق للعملاء، كما يجب الإعلان فى كل الفروع وعلى المواقع الالكترونية عن توفر نسخ عن الميثاق .

5. يقوم مصرف البحرين المركزي أيضاً بنشر نسخة من هذا الميثاق على موقعه الالكتروني .

ي. إخلاء المسؤولية

لتفادي أي لبس، لن يكون لهذا الميثاق أي تبعات قانونية، وتخضع الأحكام المدرجة فيه الى قواعد الدليل الإرشادي لمصرف البحرين المركزي.

CODE OF BEST PRACTICE ON CONSUMER CREDIT AND CHARGING

Complaints Officer: Salim Al Tehmazi - Direct Line: 17787230 - Email: stehmazi@bahraincredit.com.bh

A. ABOUT THIS CODE

1. This Code has been prepared jointly by the Banker's Society of Bahrain ("BSB") and the Central Bank of Bahrain ("Central Bank" or "CBB"). It sets out minimum standards for retail banks and financing companies (thereafter referred to as Central Bank licensees or Licensees) to follow when providing credit and other services on which fees and/or interest (profit margin in case of Shari'a compliant financing) are payable by personal customers in the Kingdom of Bahrain.
2. This Code applies where any Central Bank licensee provides to a consumer:
 - Loans, overdrafts, etc.
 - Any other type of financial product creating a creditor - debtor relationship (including Shari'a compliant credit facilities of all types).
 - Any other financial service for which a Central Bank licensee charges a fee.
3. Adherence to this Code is mandatory for all Central Bank licensees.
4. Consumers are encouraged to inform the Central Bank where they believe there has been non-compliance with the Code.

B. PRINCIPAL COMMITMENTS

The overriding duty of all Central Bank licensees is to act fairly, responsibly and reasonably in their dealings with consumers. The four overriding principal commitments are:

- Licensees should make sure that all advertising and promotional literature relating to consumer loans, credit and charging is clear and not misleading in any way.
- Licensees should give clear information and provide clear documentation about products and services they offer, including the application procedures, terms & conditions, interest/profit rates and breakdown of charges that apply.
- Licensees should provide their customers with regular statements, at least every six months. Any changes to interest/profit rates, charges or terms and conditions should be intimated in writing (i.e., by letter or electronically) prior to the change. It is the duty of the consumer to inform the bank of changes in contact address immediately.
- Licensees should deal sympathetically with cases of genuine financial difficulty and treat all customer personal information as private and confidential.

C. HELPING THE CUSTOMER CHOOSE A PRODUCT WHICH MEETS THEIR NEEDS

For each new (or potentially new) customer, licensees should:

- Give transparent and factual information on the key features and benefits of the product(s) the customer is interested in.
- Advise customers on the various delivery channels of products (e.g. through the internet, over the phone, in different branches, etc.) and tell customers how they can find out more about such products.
- Once a product is selected by a customer, the licensee will inform the customer of applicable details and the criteria for provision of such a product.

D. INTEREST /PROFIT RATES

1. Licensees must inform consumers when they are contemplating buying a product or at any time they ask how and where they can find information about interest/profit rates. For example:
 - by looking at the notices in the branch (or branches);
 - by looking on the website, and/or
 - by asking staff
5. Licensees must provide consumers with written information about the initial interest rates that apply to their loan when such interest is payable, as well as the notification of changes. Shari'a compliant institutions must provide consumers with written information on equivalent forms of charging (such as "profit rates" etc.), and references to obligations

concerning “interest/profit rates” in this Code shall be construed accordingly.

6. A licensee must give a full explanation of how the interest (profit margin in case of Shari’a compliant financing) is calculated.
7. Licensees must publicise in branches, on websites and in their schedule of charges the annual percentage rate (APR) and bring this to the attention of new customers.
8. Licensees must inform customers of any changes to interest/profit rates in an effective manner before they take effect.
9. When interest/profit rates change, licensees must update this information on their websites within two working days. Licensees must also advise the old rate so that customers can compare how the new rate has changed.

E. LENDING/ FINANCING

1. Before a licensee makes a loan or provides any other form of credit, it must assess whether the customer will be able to repay, given its knowledge of the customer’s current circumstances.
2. If an overdraft (or any other type of facility) is repayable “on demand”, licensees should make this clear to the customer.
3. Licensees should comply with Central Bank rules on consumer finance.

F. CHARGES

1. Customers must be given details of any charges that apply (or may apply) to the product or service they are intending to purchase, including:
 - Administration / arrangement fees.
 - Pre-payment charges.
 - Default interest rates.
 - Insurance
2. Customers must also be given information on where to find out about charges, for example:

- Phoning the helpline;
 - Looking at the website, and/or
 - Asking staff
3. If a licensee increases any charges or introduces a new charge, it must inform the customer before the charge take effect. If the customer does not accept the increase or new charge, the licensee should give the customer the option of terminating the relationship within 15 days of application of the charge. If the consumer does not terminate the relationship within this time, it will be deemed as accepted.
 4. Licensees should advise customers of any charges both before a product or service is provided and at any time the customer asks.
 5. Licensees should ensure that all charges are justifiable for the service and products provided to customers.
 6. Licensees that have web sites should publicise their charges on their site.

G. FINANCIAL DIFFICULTIES

1. Licensees should always endeavour to discuss financial difficulties with their customers before taking legal proceedings.
2. Where possible, licensees should consider alternative arrangements to enable customers to overcome their repayment difficulties.
3. Licensees should provide customers with a minimal level of counselling on debt problems.

H. COMPLAINTS

1. Licensees must have in place a formal customer complaints procedures and a copy of this should be submitted to the Central Bank. Moreover, licensees should appoint a customer complaints officer and publicise his/her contact details at all branches.
2. Licensees must inform customers of the complaints procedures and should provide a written leaflet outlining the procedures.
3. Licensees should acknowledge in writing

customer complaints received in writing within 5 working days of receipt.

4. Within 4 weeks of written acknowledgement to the customer, licensees should respond in writing explaining their position and how they propose to deal with the complaint.
5. If a customer is not satisfied with a licensee’s response, the licensee should advise the customer on how to take the complaint further within the organisation.
6. In the event that they are unable to resolve a complaint, licensees must outline the options that are open to that customer to pursue the matter further, including, where appropriate, referring the matter to the Compliance Directorate at the Central Bank.

I. MONITORING

1. The customer complaints officer (who may be the same person as the Compliance Officer) should also monitor the licensee’s adherence to this Code.
2. The Central Bank may, from time to time, ask the Compliance Officer to report on the licensee’s record of adherence to the Code.
3. Licensees should implement this Code and ensure that their staff are fully familiar with it.
4. Copies of the Code should be made available to customers and notices should be displayed in all branches and on websites explaining that copies of the Code are available.
5. The Central Bank will also display a copy of this Code on its own website.

J. DISCLAIMER

For the avoidance of doubt, this Code shall not have any legal implications, and the provisions therein shall be subject to the rules of the CBB Rulebook.