

Code of best Practice on Consumer Credit and Charging

الدليل الإرشادي لأفضل ممارسات التمويل الاستهلاكي ورسومه

About this Code

نبذة عن هذا الدليل

1. This Code has been prepared jointly by the Bahrain Association of Banks ("BAB") and the Central Bank of Bahrain ("Central Bank"). It sets out minimum standards for retail banks and financing companies (thereafter referred "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 consumers in the Kingdom of Bahrain. The Code was later amended by the Central Bank to be in line with the new changes introduced into its Rulebook.
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. Consumers are encouraged to inform the Central Bank where they believe there has been non-compliance with the Code.

1. تم إعداد هذا الدليل من قبل جمعية مصارف البحرين («»)، ومصرف البحرين المركزي («المصرف المركزي»)، حيث يتم شرح المعايير الأساسية التي يجب إتباعها من قبل كل من بنوك التجزئة وشركات التمويل. وفي سياق هذا الدليل سيشار إلى شركة كريدي مكس بالـ (الشركة)، حيث يجب على الشركة إتباع اللوائح المذكورة أدناه عند منحها التمويلات والرسوم الأخرى و/أو الفائدة التي يجب دفعها من قبل المستهلكين في حالة التمويل المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية في مملكة البحرين. وقد قام مصرف البحرين المركزي لاحقاً بتعديل القواعد بما يتماشى مع التغييرات الجديدة التي أحدثتها المصرف على كتيب توجيهاته.
2. تسري أحكام هذا الدليل عند قيام الشركة بتزويد المستهلك بالتالي: قروض، سحب على المكشوف، وغيرها.
 - قروض، سحب على المكشوف، وغيرها.
 - أي من المنتجات المالية التي تمهد الطريق لتأسيس علاقة الدائن والمدين، بما في ذلك كافة التمويلات والتي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية.
 - أي من الخدمات المالية المقدمة من الشركة والتي يفرض عليها رسوماً.
3. يعتبر الامتثال لأحكام هذا الدليل إلزامية على الشركة. وعلى المستهلك أن يدرك تماماً أهمية إبلاغ مصرف البحرين المركزي بأي مخالفات لأحكام هذا الدليل.

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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Licensees should deal sympathetically with cases of genuine financial difficulty and treat all customer personal information as private and confidential.

الالتزامات الرئيسية

يجب على الشركة التعامل بأمانة ومسؤولية وبشكل معقول مع المستهلك، وذلك بناءً على الالتزامات الأربعة الرئيسية التالية:

1. على الشركة التأكد من وضوح وشفافية كافة مطبوعاتها الإعلانية والترويجية ذات العلاقة بالتمويل المقدم إلى المستهلكين والرسوم المفروضة عليه وأن لا يكون فيه أي غموض.
2. على الشركة تقديم معلومات ووثائق واضحة بشأن المنتجات والخدمات التي تقدمها، بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات، الشروط والأحكام، ومعدلات الفائدة/الربح، وتفصيل الرسوم المطبقة.
3. على الشركة تزويد المستهلكين بكشوف الحسابات على فترات زمنية منتظمة، بأقل تقدير مرة كل ستة أشهر. كما يجب إبلاغهم خطياً (عن طريق الرسائل البريدية أو البريد الإلكتروني) عن أي تغيير في معدلات الفائدة/الربح، أو الرسوم، أو الشروط والأحكام، وذلك قبل تطبيق التغيير. كما يكون من واجب المستهلك إخطار الشركة بأي تغييرات في عناوين الاتصال الخاصة به بشكل فوري.
4. على الشركة الأخذ بعين الاعتبار حالات المصاعب المالية الحقيقية للمستهلك، والتعامل مع كافة البيانات والمعلومات الشخصية بسرية وخصوصية تامة.

Helping the Customer Choose a Product which Meets their Needs

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

1. Give transparent and factual information on the key features and benefits of the product(s) the customer is interested in.
2. 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.
3. 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.

مساعدة المستهلك في اختيار المنتج الذي يناسب احتياجاته

على الشركة تزويد أي مستهلك جديد (أو متوقع) بالتالي:

1. معلومات حقيقية تتميز بالشفافية عن المزايا الرئيسية والمميزات الخاصة بالمنتج/المنتجات والتي يبدي المستهلك اهتماماً بها.
2. إفادة المستهلك بكل طرق تقديم المنتجات له (على سبيل المثال من خلال الإنترنت، أو عبر الهاتف، في الفروع المختلفة، وغيرها)، وإبلاغه بكل الطرق الأخرى التي تمكنه من التعرف على المزيد عن المنتجات.
3. عند اختيار المستهلك لمنتج ما، على الشركة أن توفر كل البنود المطبقة على ذلك المنتج.

Lending / Financing

1. Before a licensee provides any form of financing, it must assess whether the customer will be able to repay, given its knowledge of the customer's current circumstances.
2. Licensees should comply with Central Bank rules on consumer finance in Module CM.

الإقراض / التمويل

1. قبل أن تشرع الشركة بتقديم أي نوع من التمويل للمستهلك، يجب أن تقوم الشركة بتقييم قدرة المستهلك على السداد، وذلك من خلال التعرف على ظروفه المالية الحالية.
2. على الشركة الامتثال بقوانين مصرف البحرين المركزي فيما يتعلق بالتمويل الاستهلاكي في نموذج CM (Credit Risk Management) إدارة المخاطر الائتمانية.

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 fees.
 - Pre-payment charges.
 - Late payment charges.
 - 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 the contract gives the licensee power to vary fees or charges, the amount or timing of payments, the interest/profit rate or the way interest/profit is calculated, and the licensee decides to exercise that power, the customer must be provided with full particulars of the change, including an updated schedule of the total interest/profit payments and principal repayment for the remaining term of the credit facility, at least thirty calendar days prior to the date the change takes effect. Such notice is to enable the customer to decide whether to accept the new terms or terminate the agreement by settling the outstanding amount of the facility.

الرسوم

1. يجب أن يتم تزويد المستهلك بكل التفاصيل المتعلقة بأي رسوم مطبقة (أو قد تطبق مستقبلاً) على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد شرائها، بما في ذلك:
 - الرسوم الإدارية
 - رسوم الدفع المقدم
 - رسوم التأخر في الدفع
 - التأمين
2. يجب تزويد المستهلك بمعلومات عن وسائل الحصول على المزيد من المعلومات بشأن الرسوم من خلال الطرق التالية:
 - الاتصال بأرقام خدمة المستهلكين/ العملاء
 - من خلال الموقع الإلكتروني
 - الاستفسار من الموظفين مباشرة
3. إذا كان للشركة الحق من خلال العقد المبرم في تغيير الرسوم المحسوبة أو قيمة مبلغ الدفع أو توقيته أو معدل الفائدة/ الربح، أو كيفية حساب الفائدة/ الربح وقررت الشركة ممارسة هذا الحق، فإن على الشركة إخطار المستهلك قبل الشروع بتطبيق هذه الرسوم قبل ثلاثين (٣٠) يوماً. كما يجب توفير التفاصيل للمستهلك والتي تتضمن الجدولة المحدثة لمجموع دفعات الربح الكلي والدفعات المسبقة الأساسية للفترة المتبقية للتسهيل التمويلي. وهذا يتيح للمستهلك اتخاذ قرار بشأن قبول الشروط الجديدة أو إنهاء الاتفاقية من خلال تسوية المبلغ المتبقي من التسهيل التمويلي.

- Licensees should advise customers of any charges both before a product or service is provided and at any time the customer asks.
- Licensees should ensure that all charges are justifiable for the service and products provided to customers.
- Licensees that have web sites should publicize their charges on their site.

- على الشركة أن تلتفت نظر المستهلك بشأن أي رسوم سواء قبل تقديم أي منتج أو خدمة، وفي أي وقت يستفسر فيه المستهلك عنها.
- على الشركة التحقق من أن كافة الرسوم مشروعة بشأن الخدمات والمنتجات التي تقدم إلى المستهلكين.
- على أي شركة لديها موقع إلكتروني نشر معدلات الرسوم على موقعها الإلكتروني.

Financial Difficulties

- Licensees should always endeavor to discuss financial difficulties with their customers before taking legal proceedings.
- Where possible, licensees should consider alternative arrangements to enable customers to overcome their repayment difficulties.
- Licensees should provide customers with at least a minimal level of counseling on debt problems.

المصاعب المالية

- على الشركة السعي دائماً لمناقشة المصاعب المالية مع العملاء قبل اتخاذ القرار باللجوء إلى الإجراءات القانونية.
- على الشركة اللجوء، وحسب الإمكان، إلى ترتيبات بديلة تساعد المستهلك على تجاوز المصاعب في السداد.
- على الشركة أن تقدم للمستهلك على الأقل الحد الأدنى من الإرشاد بخصوص مشاكل الديون.

Complaints

- 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 publicize his/her contact details at all branches, as per Module BC.
- Licensees must inform customers of the complaints procedures and should provide a written leaflet outlining the procedures.
- Licensees should acknowledge in writing customer complaints received in writing within 5 working days of receipt.
- 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.
- 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.
- 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 concerned party at the Central Bank of Bahrain.

الشكاوى

- يجب أن توفر الشركة إجراءات رسمية للتعامل مع شكاوى المستهلكين مع ضرورة تقديم نسخة من تلك الإجراءات إلى مصرف البحرين المركزي. كما يجب على الشركة تعيين موظف مسؤول عن شكاوى المستهلكين وتعميم عناوين الاتصال به لدى كافة الفروع، كما هو مذكور في نموذج BC (Business and Market Conduct) الأعمال التجارية و سلوك السوق.
- على الشركة إبلاغ المستهلك بإجراءات تقديم الشكاوى مع ضرورة توفير كتيب تُحدد فيه إجراءات تقديم تلك الشكاوى.
- على الشركة أن تؤكد استلام شكاوى العملاء كتابياً خلال خمسة (5) أيام عمل من استلام الشكاوى.
- على الشركة القيام بالرد على شكاوى المستهلك بإخطار كتابي خلال أربعة (4) أسابيع من تاريخ استلام الشكاوى خطياً من المستهلك، موضحة فيه موقفها من الشكاوى والطريقة التي ستتعالج بها مع الشكاوى.
- إذا لم يقتنع المستهلك برد الشركة، يجب على الشركة توجيه المستهلك إلى الطرق والإجراءات الأخرى التي يمكن بها مواصلة الشكاوى ضمن إطار المؤسسة.
- في حالة عدم تمكن الشركة من تسوية الشكاوى، فعليها أن تعرض الخيارات المتاحة أمام المستهلك لمواصلة الشكاوى، والتي تشمل إحالتها إلى الجهة المعنية في مصرف البحرين المركزي.

Monitoring

المراقبة

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.
يجب على الموظف المسؤول عن شكاوى المستهلك (الذي قد يكون هو نفسه موظف الالتزام) أن يراقب امتثال الشركة للأحكام الواردة في هذا الدليل.
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.
يجوز لمصرف البحرين المركزي من حين لآخر أن يطلب من موظف الالتزام رفع تقرير بشأن مدى التزام الشركة بأحكام هذا الدليل.
3. Licensees should implement this Code and ensure that their staff are fully familiar with it.
على البنك تطبيق بنود هذا الدليل والتأكد من أن كافة موظفيه على علم ودراية ببندوده.
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.
يجب توفير نسخ من الدليل الإرشادي للمستهلكين والإعلان عن وجوده في فروع الشركة وعلى المواقع الإلكترونية.
5. The Central Bank will also display a copy of this Code on its own website.
سيقوم مصرف البحرين المركزي بنشر نسخة من هذا الدليل على موقعه الإلكتروني.
6. In the event of conflict between the requirements of this Code and the provisions of the Central Bank Rulebook, the latter shall prevail.
في حالة وجود خلاف بين نقاط هذا الدليل الإرشادي وبندود قواعد مصرف البحرين المركزي، يتم اعتماد ما جاء في كتيب التوجيهات لمصرف البحرين المركزي كمصدر رئيسي.