

Al Baraka Islamic Bank

Code of Best Practice on Consumer Credit and Charging

بنك البركة الاسلامي

ميثاق أفضل الممارسات حول التمويلات الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية

A. About this Code

1. This Code has been prepared jointly by the Bahrain Association of Banks (“BAB”) 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:

- Finances, 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 noncompliance with the Code.

B. Principal Commitments

They 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 financing and credit 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, profit rates and breakdown of charges that apply.

(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 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/ أو هامش الربح في حالات التمويل المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في مملكة البحرين.

2. تنطبق أحكام هذا الميثاق على أي جهة مرخص لها من قبل مصرف البحرين المركزي تقوم بتزويد المستهلك بالآتي:

- التمويلات، إلخ
- أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تمهد الطريق لتأسيس علاقة الدائن - المدين بما في ذلك كافة التسهيلات الائتمانية التي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- 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 بأي مخالفة لأحكام هذا الميثاق.

(ب) الالتزامات الأساسية

من الواجبات الرئيسة لكافة الجهات المرخص لها هو التعامل بأمانة ومسئولية وعقلانية مع العملاء، وذلك بناءً على الالتزامات الأربعة الأساسية الآتية:

1. على المرخص لهم التأكد من وضوح كافة مطبوعاتهم الإعلانية والترويجية ذات العلاقة بالتمويل المقدم إلى المستهلكين والائتمان وألا يكون فيها أي غموض.

2. على المرخص لهم إعطاء معلومات واضحة وتزويد عملائهم بوثائق واضحة عن منتجاتهم وخدماتهم، بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات، الشروط والأحكام، معدلات الأرباح، وتفاصيل الرسوم المطبقة.

3. Licensees should provide their customers with regular statements, at least every six months. Any changes to 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.

3. 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 الأرباح، أو الشروط والأحكام (مثلاً: عن طريق الرسائل أو البريد الإلكتروني) وذلك قبل تطبيق التغيير. كما يكون من واجب العميل إبلاغ البنك عن أي تغييرات في عناوين الاتصال الخاصة به بشكل فوري.

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

4. على المرخص لهم النظر بعطف إلى الحالات ذات المصاعب المالية الحقيقية، والتعامل مع كافة بيانات ومعلومات العميل الشخصية بسرية وخصوصية.

C. Helping the Customer Choose a Product Which Meets Their Needs

(ج) مساعدة العميل في اختيار المنتج الذي يحقق احتياجاته

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

على الجهة المرخص لها أن تقدم لكل عميل جديد (أو متوقع) الآتي:

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

1. تزويد العميل بمعلومات حقيقية وبشكل شفاف عن المزايا الرئيسية، والامتيازات الخاصة بالمنتج/المنتجات التي يبدى العميل اهتماماً فيها.

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.

2. إفادة العملاء بشأن القنوات المتعددة لتقديم المنتجات (مثلاً: الإنترنت، الهاتف، الفروع المختلفة، الخ) وإبلاغ العملاء عن السبل الأخرى التي تمكنهم من التعرف على المزيد عن المنتجات.

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.

3. لدى اختيار العميل لإحدى المنتجات، على المرخص له إبلاغ العميل بالتفاصيل والشروط والأحكام المطبقة على ذلك المنتج.

D. Profit Rates

(د) معدلات الأرباح

1. Licensees must inform consumers when they are contemplating buying a service, invest or getting finance at any time, they ask how and where they can find information about profit rates. For example:

1. على المرخص لهم إبلاغ العملاء الذين يعتزمون شراء خدمة، الاستثمار أو الحصول على تمويل، أو عند تسألهم في أي وقت عن مكان وكيفية الحصول على المعلومات بشأن معدلات الأرباح، على سبيل المثال:

- By looking at the notices in the branch (or branches);
- By looking on the website, and/or
- By asking staff

- من خلال مطالعة لوحات الإعلانات في الفرع (الفروع)
- من خلال تصفح المواقع الإلكترونية، و/أو
- الاستفسار لدى الموظفين

2. Licensees must provide consumers with written information about the initial profit rates that apply to their financing when such profit is

2. على المرخص لهم تزويد العملاء بمعلومات خطية عن معدلات الأرباح الأولية التي تنطبق على تمويلاتهم وذلك عند حلول وقت دفع هذه الأرباح وكذلك إبلاغهم بأي تغييرات تطرأ. وعلى

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 "profit rates" in this Code shall be construed accordingly.

المُرخص لهم الذين يعملون وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، تزويد العملاء بمعلومات خطية عن النماذج المماثلة لهذه الرسوم مثل ("معدلات الربح" الخ)، والمراجع المنشأة لهذه الالتزامات المتعلقة بـ "معدلات الربح" في هذا الميثاق والتي يجب أن تفسر طبقاً لها.

3.A licensee must give a full explanation of how the profit margin is calculated.

3. على الجهة المرخص لها أن تقدم توضيحاً كاملاً عن كيفية احتساب هامش الربح في التمويل الخاضع لأحكام الشريعة.

4.Licensees must publicize in branches, on websites and in their schedule of charges the annual percentage rate (APR) and bring this to the attention of new customers.

4. على المرخص لهم الإعلان في الفروع وعلى المواقع الإلكترونية وضمن قائمة الرسوم عن النسب المئوية السنوية للأرباح (APR) ولفت انتباه العملاء الجدد إلى ذلك.

5.Licensees must inform customers of any changes to profit rates in an effective manner before they take effect.

5. على المرخص لهم إبلاغ العملاء عن أي تغيير في النسب المئوية السنوية بطريقة فعالة وذلك قبل بدء تطبيقها.

6. When profit rates change, licensees must update this information on their website within two working days. Licensees must also advise the old rate so that customer can compare how the new rate has changed.

6. في حال تغيير معدلات الربح، على المرخص لهم تحديث هذه البيانات في مواقعهم الإلكترونية الخاص بهم في غضون يومي عمل. كما يتوجب على المرخص لهم الإشارة إلى معدلات الربح السابقة كي يتمكن العملاء من مقارنتها مع معدلات الربح الجديدة.

E. Financing

(هـ) التمويل

1. Before a licensee makes any form of credit, it must assess whether the customer will be able to repay, given its knowledge of the customer's current circumstances.

1. قبل أن يشرع البنك بتقديم أي نوع من التمويل للمستهلك، يجب أن يقوم البنك بتقييم قدرة المستهلك على السداد، وذلك من خلال التعرف على ظروفه المالية.

2. If an overdraft (or any other type of facility) is repayable "on demand", licensees should make this clear to the customer.

2. إذا كان السحب من الحساب المكشوف أو أي نوع آخر من التسهيلات قابلاً للسداد "عند الطلب"، فعلى المرخص لهم أن يوضح ذلك للعميل.

3. Licensees should comply with Central Bank rules on consumer finance.

3. على المرخص لهم الامتثال بقوانين المصرف المركزي فيما يتعلق بالتمويل الاستهلاكي.

F. Charges

(و) الرسوم

1. Customers must be given details of any charges that apply (or may apply) to the product or service they are in process of utilizing, including:

1. يجب أن يتم تزويد المستهلكين بالتفاصيل المتعلقة بأي رسوم مطبقة أو قد تطبق مستقبلاً على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد الانتفاع بها، بما في ذلك:

- Banking/arrangement fees
- Prepayment charges
- Penalties fees
- Takaful Insurance

- الرسوم المصرفية / الترتيبات
- رسوم الدفع المقدم
- رسوم الغرامات

• التأمين التكافلي

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

2. كما يجب تزويد المستهلك بمعلومات عن وسائل الحصول على المزيد من المعلومات بشأن الرسوم من خلال الطرق الآتية:

- الاتصال بأرقام خدمة العملاء
- من خلال الموقع الإلكتروني
- الاستفسار من الموظفين مباشرة

3. If a licensee increases any charges or introduces a new charge, it must inform the customer before the charge takes 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.

3. على المرخص لهم إبلاغ العملاء في حال رفع أي رسوم أو فرض رسوم جديدة قبل أن تطبق، وإذا رفض العميل الزيادة في الرسوم أو الرسوم الجديدة، يجب على المرخص له منح العميل الخيار لإنهاء العلاقة خلال 15 يوماً من تاريخ تطبيق الرسوم. وإذا لم يتم العميل بإنهاء العلاقة خلال تلك المدة المحددة، فسوف يعتبر ذلك قبولاً ضمنياً بالرسوم الجديدة أو بالزيادة التي طرأت عليها.

4. Licensees should advise customers of any charges both before a product or service is provided and at any time that the customer might ask.

4. على المرخص لهم لفت نظر العملاء بشأن أي رسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة، وفي أي وقت يستفسر فيه العميل عنها.

5. Licensees should ensure that all charges are justifiable for the service and products provided to customers.

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

6. Licensees that have web sites should publicize their charges list on their site.

6. على المرخص لهم الذين لهم مواقع إلكترونية نشر قائمة بالرسوم على مواقعها الإلكترونية.

G. Financial Difficulties

1. Licensees should always endeavor to discuss financial difficulties with their customers before taking legal proceedings.

(ر) المصاعب المالية

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

2. Where possible, licensees should consider alternative arrangements to enable customers to overcome their repayment difficulties.

2. على المرخص لهم اللجوء وحسب الإمكان إلى ترتيبات بديلة تساعد العملاء على تجاوز المصاعب في السداد.

3. Licensees should provide customers with a minimal level of counseling on debt problems.

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

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

(ز) 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

- officer and publicize 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 acknowledgment 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 organization.
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.

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 تسلم شكاوى العملاء كتابياً خلال خمسة أيام عمل (5) من تسلم الشكاوى.

4. على المرخص لهم القيام بالرد على شكاوى العملاء بإخطار كتابي خلال أربعة (4) أسابيع من تاريخ الإشعار الخطي للعميل بالشكاوى، موضحين فيها موقفهم من الشكاوى والطريقة التي سيتعاملون فيها مع الشكاوى.

5. إذا لم يقتنع العميل برد المرخص له، يتوجب على المرخص له توجيه العميل إلى الطرق الأخرى والإجراءات المتخذة لمواصلة الشكاوى ضمن إطار المؤسسة.

6. في حال عدم تمكن المرخص له من تسوية الشكاوى، فعليه أن يعرض الخيارات المتاحة أمام العميل لمواصلة الشكاوى، إذا كان مناسباً، بإحالتها إلى إدارة التزام في المصرف المركزي.

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 is 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.

(ع) المراقبة

1. على موظف شكاوى العملاء والذي قد يكون بمثابة موظف الالتزام، أن يراقب امتثال المرخص له للأحكام الواردة في هذا الميثاق.

2. يجوز للمصرف المركزي من حين لآخر الطلب من موظف الالتزام رفع تقرير بشأن مدى التزام البنك بأحكام هذا الميثاق.

3. على المرخص له تطبيق بنود هذا الميثاق والتأكد من أن كافة موظفيه على علم ودراية ببنوده.

4. يجب توفير نسخ من الميثاق للعملاء والإعلان عن وجوده في فروع البنك وعلى الموقع الإلكتروني.

5. المصرف المركزي سيقوم بنشر نسخة من هذا الميثاق على موقعه الإلكتروني.

J. Disclaimer

1. 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 Rule book.

(غ) الإخلاء من المسؤولية

للتوضيح ولتجنب أي التباس، لن يكون لهذا الميثاق أي تبعات قانونية، وتخضع الأحكام المدرجة فيه إلى قواعد الدليل الإرشادي لمصرف البحرين المركزي.