

# Code of Best Practice

البنك الأهلي المتحد



**ahli united bank**

# Code of Best Practice on Consumer Credit and Charging

---

## 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”). 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.

## 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. Annual Percentage Rate (APR)**

1. Licensees must inform consumers about the APR at any time they: (i) are contemplating buying a product or (ii) ask how and where they can find information about charges. Such information can be provided by:
  - looking at the notices in the branch (or branches);
  - looking on the website, and/or
  - explanation from staff
2. Licensees must provide consumers with written information about the APR that apply to their credit facility when including when payable. They must also notify them of any changes. Shari'a compliant institutions must provide consumers with written information on APR 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.
3. A licensee must give a full explanation of how the APR is calculated.
4. Licensees must publicise in branches, on websites and in their schedule of charges the APR and bring this to the attention of new customers.
5. Licensees must inform consumers of any changes to APR rates in an effective manner before they take effect.

- 
6. When APR changes, licensees must update this information on their websites within thirty calendar days prior to the change taking effect. Licensees must also advise the old rate so that customers can compare how the new rate has changed.

Licensees should refer to the definition of “APR” in Paragraph BC-4.3.10 of Module BC (Business and Market Conduct) in Volume 1 of the CBB Rulebook.

## E. 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. 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 in Module CM.

## 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 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.

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 at least a minimal level of counseling 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, as per Module BC.
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.
6. In the event of conflict between the requirements of this Code and the provisions of the Central Bank Rulebook, the latter shall prevail.

## **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.

---

## How to Complain

### We're here to help

At AUB we are committed to providing you with a first-class service and effectively delivering the products and services you require.

If for any reason you are not entirely satisfied with any aspect of our service, we want to hear from you as soon as possible. We will then make the relevant enquiries and aim to put matters right as soon as we can. Where appropriate, we will also take steps to prevent the problem happening again.

Your custom is important to us and your feedback allows us to improve the products and services we offer to you.

## Raising your concerns with us

### Step 1

The easiest and quickest way to resolve any concerns you have is to contact your local branch manager, the manager of the department concerned or our Contact Centre (tel. 17221999). Please allow them to take the first opportunity to answer your concerns and put matters right.

You may also raise your concerns via the 'Contact Us' online form on [www.ahliunited.com](http://www.ahliunited.com)

### Step 2

In the unlikely event that you are not entirely satisfied, you can write to:

Customer Service Manager  
Ahli United Bank, PO Box 2424, Manama.  
Telephone: 17586113  
E-mail: [bahrain.feedback@ahliunited.com](mailto:bahrain.feedback@ahliunited.com)

If we are unable to resolve matters, we will send you a letter of acknowledgement within five working days to confirm that we are investigating the matters you have raised. If we are unable to resolve matters within 4 weeks of this written acknowledgement we will respond in writing explaining the position and how we propose to deal with the complaint. If you are not satisfied with this response we shall advise you on how to take the complaint further within the Bank.

---

## Raising your concerns with us

### Step 3

Clearly, we always want to resolve any concerns you raise with us internally. However, where you are not satisfied with our final response or if eight weeks have passed since you first raised the matter with us, you have the right to refer your case to the Central Bank of Bahrain (CBB), contact details are:

Compliance Directorate  
Central Bank of Bahrain, King Faisal Highway,  
Diplomatic Area, Building 96, Road 1702, Block 317  
Manama, Kingdom of Bahrain

Telephone: +973 1754 7777  
Fax: +973 1753 0399  
e-mail: [compliance@cbb.gov.bh](mailto:compliance@cbb.gov.bh)



## يرجى طرح أية استفسارات لديك معنا

### الخطوة ٣

نسعى دائماً لحل أي من مشاكلك التي قمنا بطرحها معنا. وفي كل الأحوال، إذا كنت غير راضٍ عن الحلول النهائية أو في حال مضي ٨ أسابيع منذ تقديم أو شكوى للبنك، فإنه يحق لك رفع شكواك إلى مصرف البحرين المركزي، وإليك تفاصيل الإتصال:

مجلس إدارة الشكوى

مصرف البحرين المركزي، شارع الملك فيصل

المنطقة الدبلوماسية، المبنى ٩٦، شارع ١٧٠٢، مجمع ٣١٧

المنامة، مملكة البحرين

هاتف: +٩٧٣ ١٧٥٤ ٧٧٧٧

فاكس: +٩٧٣ ١٧٥٣ ٠٣٩٩

البريد الإلكتروني: [compliance@cbb.gov.bh](mailto:compliance@cbb.gov.bh)

## كيف تتقدم بطلب شكوى

نحن هنا لمساعدتك

نحن في البنك الأهلي المتحد ملتزمون بنزويدك بأرقى الخدمات والمنتجات التي تحتاجها.

إذا كنت، ولسبب ما، غير راضٍ عن أي جانب من خدماتنا يرجى إبلاغنا بذلك فور المستطاع. سنقوم بالرد على الاستفسارات لنضع كافة الأمور في مسارها الصحيح. كما سنقوم باتخاذ كافة الإجراءات لمنع تكرار أية مشكلة لاحقاً.

تواصلك معنا أمر في غاية الأهمية، إذ ستسمح ملاحظاتك بتطوير المنتجات والخدمات التي نقدمها لك.

### يرجى طرح أية استفسارات لديك معنا

#### الخطوة ١

إن أسهل وأسرع طريقة لحل أي من مشاكلك هي أن تتصل بمدير الفرع المحلي لديك، مدير القسم ذو الصلة أو مركز الاتصالات الخاص بنا (هاتف ١٧٢٢١٩٩٩). يرجى السماح لهم بنتهاز أول فرصة للإجابة على استفساراتك وتقديم الحلول لها.

يرجى طرح مقترحاتك من خلال استمارة «Contact Us»، والتي يمكن الحصول عليها من موقعنا الخاص [www.ahliunited.com](http://www.ahliunited.com).

#### الخطوة ٢

في حال حصول طارئٍ غير محتمل وكنت غير راضٍ عنه كلياً، يمكنك وقتها الكتابة إلى العنوان:

مدير خدمة العملاء

البنك الأهلي المتحد، ص.ب ٢٤٢٤ المنامة

هاتف رقم ١٧٥٨٦١١٣

البريد الإلكتروني: [bahrain.feedback@ahliunited.com](mailto:bahrain.feedback@ahliunited.com)

إذا تعذر حل أي من المشاكل على الفور، فإننا سنرسل لك رسالة تبليغ خلال ٥ أيام عمل نؤكد فيها متابعتنا لكافة استفساراتك التي طرحتها. أما إذا كنا غير قادرين على حل تلك المشاكل خلال ٤ أسابيع من تاريخ هذه الرسالة الخطية، فإننا سنقوم بالرد عليك كتابة نعلمك عن السبب وكيفية التعامل مع الشكوى. إذا كنت غير راضٍ عن هذا الرد، فإننا سنرشدك حول إمكانية توصيل شكاوك بشكل أكثر فاعلية مع البنك.

---

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

## ط- المراقبة

١. على موظف شكاوى العملاء (والذي قد يكون نفس موظف المتابعة بالمرخص له) أن يراقب إمتثال المرخص له للأحكام الواردة في هذا الميثاق.
٢. يجوز للمصرف المركزي من حين لآخر الطلب من موظف المتابعة رفع تقرير بخصوص مدى إلتزام المرخص له بأحكام هذا الميثاق.
٣. على المرخص لهم تطبيق أحكام هذا الميثاق والتأكد من أن كافة موظفيهم على علم تام بأحكام هذا الميثاق.
٤. يجب توفير نسخ من هذا الميثاق للعملاء كما يجب الاعلان في كل الفروع و على المواقع الإلكترونية عن توفر نسخ عن الميثاق.
٥. يقوم مصرف البحرين المركزي أيضا بنشر نسخة من هذا الميثاق على موقعه الإلكتروني.
٦. في حال وقوع اختلاف ما بين متطلبات هذا الميثاق وأحكام دليل توجيهات مصرف البحرين المركزي، تكون الحجية لهذا الأخير.

## ي - إخلاء المسؤولية

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

جدول إجمالي دفعات الفائدة / الربحية والسداد الأصلي عن باقي مدة التسهيلات الإئتمانية في أجل أقصاه ٣٠ يوماً ميلادياً قبل تاريخ تطبيق الرسوم المعدلة وذلك الإبلاغ بغرض تمكين العميل من إتخاذ القرار بشأن قبوله للشروط الجديدة أو إنهاء العقد وذلك بسداده المبلغ المترصد في ذمته من التسهيلات الإئتمانية.

٤. على المرخص لهم لفت عناية العملاء بشأن أية رسوم قبل تقديم أي منتج أو خدمة وكذلك أي وقت يستفسر فيه العميل.
٥. على المرخص لهم التحقق من أن كافة الرسوم مبررة بشأن المنتجات و الخدمات التي تقدم للعملاء.
٦. على المرخص لهم الذين لهم مواقع إلكترونية نشر معدلات الرسوم على مواقعها الإلكترونية.

## ز- المصاعب المالية

١. على المرخص لهم السعي دائماً لمناقشة المصاعب المالية مع العملاء قبل إتخاذ القرار باللجوء إلى الإجراءات القانونية.
٢. على المرخص لهم أن يلجأوا -وقدر الإمكان- إلى ترتيبات بديلة تساعد العملاء على تجاوز المصاعب في السداد.
٣. على المرخص لهم أن يقدموا للعملاء الحد الأدنى من الإرشاد بخصوص مشاكل الديون.

## ح- الشكاوى

١. يجب أن يتوفر لدى المرخص لهم إجراءات رسمية للتعامل مع شكاوى العملاء مع ضرورة تقديم نسخة من تلك الإجراءات إلى المصرف المركزي، و علاوة على ذلك يجب على المرخص لهم أن يقوموا بتعيين موظف لشكاوى العملاء و تعميم عناوين الإتصال به لدى كافة الفروع حسب متطلبات مصرف البحرين المركزي الواردة في قسم قواعد السلوك من كتيب القواعد الخاص به.
٢. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بإجراءات تقديم الشكاوى مع ضرورة توفير منشور يحدد فيه إجراءات تقديم تلك الشكاوى .
٣. على المرخص لهم أن يؤكدوا إستلام شكاوى العملاء خطياً خلال ٥ أيام عمل من استلام الشكوى.
٤. على المرخص لهم أن يقوموا بالرد على شكوى العميل خطياً خلال ٤ أسابيع من تاريخ الإشعار الخطي للعميل بإستلام شكواه، موضحة موقفها من الشكوى والطريقة التي ستتعامل فيها مع الشكوى.
٥. إذا لم يقتنع العميل برد المرخص لهم، يتوجب على المرخص له توجيه العميل إلى السبيل الذي يتخذه لمواصلة الشكوى ضمن اطار المرخص له.

٦. على المرخص لهم تحديث معدلات الفائدة السنوية المثوية وذلك على مواقعهم الإلكترونية خلال ثلاثون يوم ميلادي في حالة تغييرها قبل العمل بها في حال تغييرها. كما يتوجب على المرخص لهم الإشارة إلى المعدل القديم حتى يتسنى للعملاء مقارنة كيفية تغيير المعدل الجديد. على المرخص لهم الإحالة على تعريف معدل الفائدة السنوية المثوية في الفقرة ب ج -٤-٣-١٠ من الوحدة ب ج (سلوكيات السوق والأعمال) في الدليل رقم ١ من دليل توجيهات مصرف البحرين المركزي.

## هـ- الإقراض / التمويل

- يجب على المرخص له أن يقوم بتقييم العميل من حيث قدرته على السداد قبل تقديم أي شكل من أشكال التمويل، وذلك من خلال التعرف على ظروفه المالية القائمة.
- على المرخص لهم أن يوضحوا للعميل إن كان السحب على المكشوف (أو أي نوع آخر من التسهيلات) خاضعاً للسداد عند طلب المرخص لهم.
- على المرخص لهم الامتثال للوائح المصرف المركزي فيما يتصل بالتمويلات الاستهلاكية في وحدة إدارة التسهيلات الائتمانية.

## و- الرسوم

١. يجب أن يتم تزويد العملاء بتفاصيل عن أية رسوم مطبقة (أو قد تطبق) على المنتج أو الخدمة التي هم بصدد شرائها بما في ذلك:
  - رسوم الإدارة.
  - رسوم السداد المبكر.
  - رسوم التخلف عن السداد.
  - التأمين.
٢. كما يجب تزويد العملاء بمعلومات عن وسائل الحصول على مزيد من المعلومات بشأن الرسوم من خلال القنوات التالية - مثلاً:
  - الإتصال بهواتف المساعدة
  - البحث في الموقع الإلكتروني و/أو
  - الاستفسار لدى الموظفين
٣. إذا كان العقد يمنح الجهة المرخص لها صلاحية تعديل الرسوم أو الغرامات، يحتسب المبلغ أو موعد سداد المبالغ أو معدل الفوائد / الربح أو كيفية احتساب الفائدة / الربح وقررت الجهة المرخص لها ممارسة تلك الصلاحية، يجب على المرخص له تزويد العميل بكافة بيانات التعديل بما فيها تحديث

- على المرخص لهم النظر بعطف إلى حالات المصاعب المالية الحقيقية والتعامل مع كافة بيانات ومعلومات العميل الشخصية بسرية وخصوصية.

## ج- مساعدة العميل على اختيار 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 بها.
- إفادة العملاء بشأن القنوات المتعددة لتقديم المنتجات (مثلاً: الإنترنت، الهاتف، الفروع المختلفة ...إلخ) وإبلاغ العملاء عن السبل الأخرى التي تمكنهم من التعرف على المزيد من المنتجات.
- لدى اختيار العميل لإحدى المنتجات، على المرخص له إبلاغ العميل بالتفاصيل والشروط والأحكام المطبقة على ذلك المنتج.

## د- معدل الفائدة السنوية المثوية

1. على المرخص لهم إبلاغ العملاء عن معدل الفائدة السنوية المثوية في أي وقت يعتزمون فيه شراء منتج أو عند تساؤلهم عن مكان وكيفية الحصول على المعلومات بشأن رسوم الخدمات المصرفية ويتم تزويد المعلومات:
  - من خلال مطالعة لوحات الإعلانات في الفرع (الفروع).
  - من خلال تصفح المواقع الإلكترونية و/أو
  - الإستفسار لدى الموظفين.
2. على المرخص لهم تزويد العملاء بمعلومات خطية عن معدل الفائدة السنوية المثوية الذي ينطبق على تسهيلاتهم الائتمانية وذلك عند حلول وقت استحقاقها وكذلك إبلاغهم بأي تغييرات تطرأ على المرخص لهم الذين يعملون وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، تزويد العملاء بمعلومات خطية عن معدل الفائدة السنوية المثوية على نماذج مماثلة بشأن الرسوم مثل معدلات الربحية ...إلخ، ومصادر الالتزامات بخصوص معدلات الفوائد / الربحية في هذا الميثاق والذي يجب أن تفسر طبقاً لها.
3. على الجهة المرخص لها أن تقدم توضيحاً كاملاً عن كيفية احتساب معدل الفائدة السنوية المثوية.
4. على المرخص لهم الإعلان في الفروع وعلى المواقع الإلكترونية وضمن قائمة الرسوم عن معدل الفائدة السنوية المثوية ولفت عناية العملاء الجدد إلى هذه الغاية.
5. على المرخص لهم إبلاغ العملاء بطريقة فعالة عن أي تغيير في معدلات الفائدة السنوية المثوية وذلك قبل بدء تطبيقها.

# ميثاق أفضل الممارسات الخاص بالتمويلات الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية

## أ- بشأن هذا الميثاق

١. لقد تم إعداد هذا الميثاق من قبل كل من جمعية المصرفيين البحرينية و مصرف البحرين المركزي (المصرف المركزي)، ويضع هذا الميثاق المعايير الدنيا التي يتوجب إتباعها من قبل كل من بنوك التجزئة وشركات التمويل (يشار إليها فيما بعد بالمرخص لهم) أثناء منح الإئتمان أو الخدمات الأخرى التي تستلزم دفع العملاء للرسوم و/أو الفوائد (هامش الربح في حالات التمويل بموجب أحكام الشريعة الإسلامية) في مملكة البحرين، وخضع الميثاق مؤخرًا لتعديلات من قبل المصرف المركزي بما يتماشى مع التعديلات الجارية في دليل القواعد التابع له.

٢. ينطبق هذا الميثاق على أي جهة مرخص لها من قبل مصرف البحرين المركزي تقوم بتزويد المستهلك بما يلي:

- التمويلات والسحب على المكشوف إلخ ...
  - أي نوع آخر من المنتجات المالية التي تشأ علاقة ما بين الدائن والمدين (بما في ذلك كافة أنواع التسهيلات الإئتمانية التي تتفق مع أحكام الشريعة).
  - أي من الخدمات المالية الأخرى التي تقوم الجهة المرخص لها بفرض رسوم عليها.
٣. يعتبر الإمتثال لأحكام هذا الميثاق إلزامياً لكافة الجهات المرخص لها، ويحث العملاء على أهمية تبليغ المصرف المركزي بأية مخالفة لأحكام هذا الميثاق.

## ب- الإلتزامات الأساسية

من الواجبات الرئيسية لكافة الجهات المرخص لها هو التعامل بأمانة ومسؤولية وعقلانية مع العملاء و ذلك بناء على الإلتزامات الأربعة الأساسية التالية:

- على المرخص لهم التأكيد من وضوح كافة مطبوعاتهم الإعلانية والترويجية ذات الصلة بالتمويلات المقدمة إلى المستهلكين والإئتمان والغرامات وأن لا يكتفها أي غموض أو تضليل.
- على المرخص لهم إعطاء معلومات واضحة وتزويد عملائهم بوثائق واضحة عن منتجاتهم وخدماتهم بما في ذلك إجراءات تقديم الطلبات والشروط والأحكام ومعدلات الفوائد والأرباح وتفاصيل الرسوم المطبقة.
- على المرخص لهم تزويد العملاء بكشوف منتظمة على فترات أقلها مرة كل ستة شهور، كما يجب إخطار العميل خطياً عند إحداث أي تغيير في معدلات الفوائد / الربحية، الغرامات أو الشروط والأحكام) مثلاً: عن طريق الرسائل أو البريد الإلكتروني (وذلك قبل تطبيق التغيير. كما يتعين على العميل إخطار البنك عن أية تغييرات في عناوين الاتصال الخاصة به فوراً.

# ميثاق أفضل الممارسات

البنك الأهلي المتحد



**ahli united bank**