

لائحة حقوق وواجبات العميل

أولاً : حقوق العميل

١. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل منتجاتنا و خدماتنا وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
٢. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات الماليّة التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
٣. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنيّة وواضحة.
٤. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع البنك.
٥. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع البنك.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منكم والإحتفاظ بها دون تحميلكم أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من البنك تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب العائد الدائن أو المدين.

٨. حرّية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الاقل، مقبولة من البنك ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى البنك.
٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبكم وخلفيتكم ومقدرتكم على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
١٠. الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت لكم للتوقيع صحيحة ومكتملة.
١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من البنك شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغكم بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع اخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليكم.

ثانيا : واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصّة بالبنك والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن إلتزاماتكم الماليّة كافّة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحكم اياها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى البنك بشكل مستمرّ وكلما طلب منكم ذلك.
4. التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيدون منه.
5. في حال إكتشافكم عمليّات مجهولة على حسابكم، إبلاغ البنك بذلك على الفور.
6. تزويد البنك بعنوان سكنكم وعملكم وعنوان بريدكم الإلكتروني والعادي ورقم هاتفكم والابلاغ عن اي تعديل لهذه المعلومات مما يمكّن البنك من الإلتصال بكم بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بكم.

ثالثاً: إرشادات للعميل

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابكم المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعكم من الإيفاء بالتزاماتكم أو تسديد أقساطكم في الوقت المحدد، مراجعة البنك بهدف إيجاد الخيارات الأنسب.
٣. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملتكم المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.