



إعرف حقوقك وواجباتك

أولاً : حقوق العميل

1. إدراك أحكام وشروط وتفصيل المنتج أو الخدمة وتزويدك بالإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
5. طلب الإطلاع والإستحصال على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والإحتفاظ بها دون تحميلك أي كلفة إضافية.
7. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
8. حرية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف ومبينة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.
9. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبك وخلفيتك ومقدرتك على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قَدِّمت إليك للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغك بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الإقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.

ثانياً : واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن إلتزاماتك المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحك إياها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف بشكل مستمر وكما طلب منك ذلك.
4. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيد منه.
5. في حال إكتشافك عمليات مجهولة على حسابك، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
6. تزويد المصرف بعنوان سكنك وملكك وعنوان بريدك الإلكتروني والعادي ورقم هاتفك والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الإلتصال بك بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بك.

ثالثاً : إرشادات للعميل

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
2. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بإلتزاماتك أو تسديد أقساطك في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة إلتزاماتك.
3. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاتك المصرفية والمالية بحيث تحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

أنا الموقع أدناه أقر وأؤكد أنني قد قرأت واستلمت نسخة عن "حقوق وواجبات العميل" و "آلية تلقي ومعالجة مراجعات العملاء."

الإسم الثلاثي: _____

رمز العميل: _____

التوقيع: _____

التاريخ: _____