

Customer's Rights

1. To be aware of the terms, conditions and details of the product or service and to request all necessary explanations to ensure that the customer has understood them and can respect them.
2. To obtain from the concerned employee clear and comprehensive explanation on the financial services and products with their respective level of risk.
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question relating to an ambiguous clause or condition.
4. To request the use of the Arabic language in any document, correspondence or transaction with the bank.
5. To read and obtain in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with the bank.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.
7. To request the bank to determine the real cost of the product or service, including the effective cost of insurance and the computation method of the debtor or creditor interest rate.
8. To choose freely an insurance company among five companies at least, accepted by the bank and set out in a written list, whenever an insurance policy is required to benefit from the product or service.
9. To obtain the product or service that it is suitable to the customer's request, profile and perception of the likely financial risks associated to this product or service.
10. To obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account.
11. To refuse to sign a blank or incomplete Form and to make sure all the required fields and figures in the Form to be signed by the customer are correctly completed.
12. To submit a claim on any service or product and to request from the bank an explanation on the procedure of the claim submission, the time frame needed to be notified of the claim's outcome, and the mechanism for submitting the claim to other authorities whenever the customer is not convinced of the claim outcome.

Customer's Duties

1. To provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by the bank, and refrain from providing any false information.
2. To disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights granted to the customer by the Banking Secrecy Law.
3. To update the personal information submitted to the bank, continuously and whenever required to do so.
4. To comply with the terms and conditions governing the service or product the customer is benefiting from.
5. To notify the bank promptly of any unknown operation on the customer's account.
6. To provide the bank with the customer home address, work address, email address, post mail and telephone number, and report any change of these information to enable the bank to contact the customer personally in order to guarantee the privacy of the information.

Instructions to the Customer

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your bank account or any other banking or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing the customer from meeting his/her obligations or paying the installments in due time, refer to the bank in order to find out the best options, including the rescheduling of obligations.
3. Be careful when granting an official proxy to a third party to complete your banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under this proxy.

حقوق العميل

١. الإطلاع على أحكام و شروط و تفاصيل المنتج أو الخدمة و طلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها و القدرة على الإلتزام بها.
٢. الحصول على شرح واضح و وافي و مبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات و المنتجات المالية 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 مهنية و واضحة.
٤. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
٥. طلب الإطلاع و الإستحصل مسبقاً على نسخة من كل مستند و وثيقة و نص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
٦. الحصول على نسخة من العقود و المستندات الموقعة منه و الاحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين و طريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
٨. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف و مبنية في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.
٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه و خلفيته و مقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
١٠. الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة و التأكد من أن جميع الحقول المطلوبة و الأرقام في النماذج التي قدمت له للتوقيع صحيحة و مكتملة.
١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج و الطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة و المهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة و آلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الإقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

واجبات العميل

١. تقديم معلومات صادقة و كاملة و دقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف أو بالمؤسسة المالية و الامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه إياها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف بشكل مستمر و كلما طلب منه ذلك.
٤. التقيد بالشروط و الأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٥. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
٦. تزويد المصرف بعنوان سكنه و عمله و عنوان بريده الإلكتروني و العادي و رقم هاتفه و الإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الإتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

إرشادات للعميل

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.
٣. التنبيه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية و المالية بحيث يحدد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.