

كجزء من استراتيجيتنا لتقديم الخدمات المصرفية
بشفافية وبأفضل الطرق، يحرص مصرفنا على
إطلاع عملاءه على جميع حقوقهم وواجباتهم.



١. الإطلاع على أحكام وشروط
وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب
الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من
فهمها والقدرة على الإلتزام بها.



٢. الحصول على شرح واضح وإجابة عن أية أسئلة من قبل الموظف المعني بشأن أي خدمة، منتج مالي، بند، شرط...

أحد مسؤول حقوق البنوك

٣. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.



٤. طلب الإطلاع والإستحصال
مسبقاً على نسخة من كل مستند
ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد
منوي توقيعه مع المصرف.

٥. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.



٦. حرّية إختيار شركة تأمين من بين خمس شركات، على الأقلّ، مقبولة من المصرف ومبيّنة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.



٧. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلب العميل، خلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.



٨. إمكانية تقديم مراجعة على أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بالمنتج أو بالخدمة.



٩. الطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجعة أخرى في حال عدم الإقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

١٠. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.



#٢ - واجبات العميل



١. تقديم معلومات صادقة وكاملة
ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة
بالمصرف.



٢. والإفصاح عن إلتزاماته الماليّة كافّة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة والإمتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة مع حفظ الحقوق التي يمنحه إياها قانون سرية المصارف.



٣. تحديث المعلومات الشخصية
المقدّمة إلى المصرف بشكل مستمرّ
وكّلما طلب منه ذلك.



٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى
الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه
العميل.



٥. في حال إكتشاف عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.



٦. تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله
وعنوان بريده الإلكتروني والعادي
ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل
لهذه المعلومات ممّا يمكّن المصرف
من الإتصال بالعميل المعني بشكل
يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة.



#٣ - إرشادات للعميل



١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف آخر، إلى طرف آخر.



٢. كما التنبه عند منح وكالات رسمية
للغير لإنجاز معاملاته المصرفية
والمالية بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيات
الممنوحة بموجب هذه الوكالات.



٣. عند مواجهة صعوبات ماليّة تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدّد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيار الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.