

# Customer's rights and duties

---

## **First: Customer's rights**

- To take cognizance of the terms, conditions, and details of the product or service, and to request ample explanations to be sure that he/she has understood them and can abide by them.
- To obtain from the concerned employee a clear, ample and simplified explanation about the financial services and products with different risk levels.
- To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause or condition.
- To request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with the bank or financial institution.
- To request to read and obtain in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with the bank or financial institution.
- To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.
- To request the bank or financial institution to determine the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the computational method of the lending or deposit interest rate.
- To choose freely an insurance company among, at least, five companies that are accepted by the bank or financial institution and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is contingent upon the submission of an insurance policy to the bank or financial institution.
- To obtain any product or service, provided it is suitable with the customer's request, profile and perception of the likely financial risks associated to the product or service.
- To obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account.
- Refuse to sign a blank or incomplete Form and make sure all the required fields and figures in the Form to be signed by the customer are correct and complete.
- To submit a claim about any service or product, and request from the bank or financial institution an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the mechanism applied to submit the claim to other authorities whenever the customer is not convinced of the claim outcome.

## **Second: Customer's Duties**

- Provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by the bank or financial institution, and refrain from providing any false information.
- Disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to customers by the Banking Secrecy Law.
- Update the personal information submitted to the bank or financial institution, on a continuous basis and whenever required to do so.

- Comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
- Promptly notify the bank or financial institution of any unknown operation on his/her account.
- Provide the bank or financial institution with his/her home address, work address, email, ordinary mail, and telephone number, and report any change in this information to enable the bank or financial institution to contact the concerned customer personally and thus guarantee the privacy of information.

### **Third: InstructionstotheCustomer**

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

## حقوق و واجبات العميل

### أولاً : حقوق العميل

- الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
- الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
- الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
- الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف أو المؤسسة المالية.
- طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف أو المؤسسة المالية.
- الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
- الطلب من المصرف أو المؤسسة المالية تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
- حرية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف أو المؤسسة المالية ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف أو المؤسسة المالية.
- الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
- الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
- عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
- إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف أو المؤسسة المالية شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع اخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

### ثانياً: واجبات العميل

- تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف أو بالمؤسسة المالية والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
- الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سريّة المصارف.
- تحديث المعلومات الشخصية المقدّمة إلى المصرف أو المؤسسة المالية بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.
- التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
- في حال إكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف أو المؤسسة المالية بذلك على الفور.
- تزويد المصرف أو المؤسسة المالية بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف أو المؤسسة المالية من الإتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

### ثالثاً :إرشادات للعميل

- عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
- عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بإلتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدد،مراجعة المصرف أو المؤسسة المالية بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التلتزاماته.
- التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.