

حقوق وواجبات العميل

يقدم البنك العربي مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية التي تم تصميمها لتلبية احتياجات العملاء المصرفية المتنوعة. وكونكم أحد عملاء البنك العربي الموقرين، فإننا نحرص على ان تكونوا على معرفة تامة بكافة حقوقكم وواجبتكم عند طلب أي من خدماتنا أو منتجاتنا.

حقوق العميل

1. يحق لك الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل أي منتج أو خدمة يقدمها المصرف وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
2. يحق لك الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني في المصرف عن المنتجات والخدمات المالية وعن المخاطر المتعلقة بها.
3. يحق لك الحصول على إجابة عن أي استفسار بخصوص أي بند أو شرط غير واضح من قبل موظف المصرف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. يحق لك الطلب بأن تكون اللغة العربية هي اللغة المعتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
5. يحق لك الاستحصال مسبقاً والاطلاع على نسخة من كل مستند و/أو وثيقة و/أو نص مشار إليهم في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
6. يحق لك الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها دون تحميلك أية كلفة إضافية.
7. يحق لك الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية لأي منتج أو خدمة بما فيها الكلفة الفعلية لبوالص التأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
8. إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين لصالح المصرف، يعود لك حزية اختيار شركة التأمين من ضمن لائحة تتألف من خمس شركات تأمين على الأقل تكون مقبولة من المصرف.
9. يحق لك الحصول على أي منتج أو خدمة إذا كان ذلك يتلائم مع طلبك وخلفيتك ومقدرتك على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. يحق لك الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو خدمة.
11. يحق لك عدم التوقيع على أية نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول والأرقام المطلوبة في النماذج المطلوب منك توقيعها هي مكتملة وصحيحة.
12. يحق لك تقديم مراجعة بخصوص أي منتج أو خدمة والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم هذه المراجعة والمهل الزمنية لإبلاغك النتيجة وآلية رفع هذه المراجعة الى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.

واجبات العميل

1. عليك تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أية نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم أية معلومات خاطئة.
2. عليك الإفصاح عن التزاماتك المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ حقوقك الممنوحة لك بموجب قانون سرية المصارف.
3. عليك تحديث المعلومات الشخصية المقدمة الى المصرف بشكل مستمر وكلما طلب منك ذلك.
4. عليك التقيد بالشروط والاحكام التي ترعى المنتج أو الخدمة الذي تستفيد منها.
5. عليك إبلاغ المصرف على الفور في حال اكتشافك أية عمليات مجهولة على حسابك.
6. عليك تزويد المصرف بعنوان سكنك وعملك وعنوان بريدك الإلكتروني والعادي ورقم هاتفك والإبلاغ عن أي تعديل على هذه المعلومات وذلك لتمكين المصرف من الاتصال بك وبشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بك.

إرشادات للعميل

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة الى أي طرف آخر، تحت أي ظرف.
2. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد أفساطك بتاريخ الاستحقاق، عليك مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات والحلول المناسبة.
3. عليك التنبيه عند إعطاء وكالات رسمية أو تفاويض للغير لإنجاز معاملتك المصرفية والمالية لجهة تحديد الصلاحيات الممنوحة لهم بموجب هذه الوكالات أو التفاويض بدقة.