

أولاً: حقوق العميل

١. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الواافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
٢. الحصول على شرح واضح وواضفٍ وبسيط من قبل الموظف المعنى عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
٣. الحصول على إجابة عن أيّة أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعنى وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
٤. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف أو المؤسسة المالية.
٥. طلب الإطلاع والإستحصلال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد مني توقيعه مع المصرف أو المؤسسة المالية.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميشه أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من المصرف أو المؤسسة المالية تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
٨. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف أو المؤسسة المالية ومبنية في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف أو المؤسسة المالية.
٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدراته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
١٠. الحصول دوريًا على كثف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتتوقيع صحيحة ومكتملة.

١٢. 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 مراجعة أخرى في حال عدم الاقتتال بالمعالجة المعروضة عليه.

ثانياً: واجبات العميل

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف أو بالمؤسسة المالية والامتثال عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن إلتزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها لها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف أو المؤسسة المالية بشكل مستمر وكلما طلب منه ذلك.
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٥. في حال إكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف أو المؤسسة المالية بذلك على الفور.
٦. 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 الاتصال بالعميل المعنى بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

ثالثاً: إرشادات للعميل

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفيّة أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. 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 التزاماته.
٣. التباهي عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفيّة والماليّة بحيث يحدّ بدقة الصلاحيات المنوحة بموجب هذه الوكالات.