



## حقوق وواجبات العميل

### Customer's Rights and Duties

Branch Name : -----

Customer Name : -----

Customer ID : -----

#### First: Customer's Rights

1. 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.
2. To obtain from the concerned employee a clear, ample and simplified explanation about the financial services and products with different risk levels.
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause or condition.
4. To request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with the Bank.
5. 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.
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 actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the computational method of the profits and losses and/or the price of the operations where applicable or the returns on deposit accounts.
8. To choose freely an insurance company among, at least, five insurance companies that are acceptable to the Bank and specified in a written list, in case obtaining any product or service requires the submission of an insurance policy to the Bank.
9. 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.
10. To obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account.
11. 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.
12. To submit a claim about any service or product, and request from the Bank 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.

#### أولاً: حقوق العميل

١. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
٢. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات 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 وواضحة.
٤. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
٥. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والاحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الأرباح والخسائر و/أو ثمن العمليات حيث ينطبق وعوائد حسابات الودائع.
٨. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف ومبينة 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 وخلفيته ومقدرته 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 والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.



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

1. Provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by the Bank, and refrain from providing any false information.
2. Disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to Customers by the Banking Secrecy Law.
3. Update the personal information submitted to the Bank, on a continuous basis and whenever required to do so.
4. Notify the Bank with regards to any change on the situation of the Customer, whether the latter is a physical or moral person, namely with regards to their solvency, managerial structure and legal or financial status.
5. Comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
6. Promptly notify the Bank of any unknown operation on his/her account.
7. Provide the Bank with his/her home address, work address, email, ordinary mail, and telephone number, and report any change in this information to enable the Bank to contact the concerned Customer personally and thus guarantee the privacy of information.
8. Review on a periodical and constant manner on the statements of accounts and balances issued by the Bank pertaining to the Customer's various financial debtor and creditor accounts. For this purpose, the Customer undertakes to present themselves to their selected branch at the end of each month to receive said statements of accounts and balances. In case the Customer does not come to the Bank in the above mentioned period, or does not object to said statements within a period of 15 days following the end of each month, above mentioned statements of accounts and balances shall be considered as final and approved by the Customer, and cannot be opposed or legally contested, even if not received by the Customer.
9. Abide by Anti-Money Laundering and Counter Financing of Terrorism Laws and regulations with regards to all transactions performed with the Bank, including the declaration of the real identity of the financial beneficial owner.
10. Immediately notify the Bank when the Customer becomes a US resident or acquires a green card or citizenship from the United States, and abide by the provisions of the American FATCA law.

## **ثانياً: واجبات العميل**

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع 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 مستمرٍ وكلما طلب منه ذلك.
٤. إبلاغ المصرف عن أي تغيير يطرأ على وضع العميل أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً لا سيما لجهة ملاءته أو هيكلته الإدارية أو وضعه القانوني والمالي.
٥. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٦. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
٧. تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكّن المصرف من الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.
٨. الاطلاع بشكل دوري ودائم على البيانات والكشوفات الصادرة عن المصرف والعائدة لجميع أنواع حساباته المالية، الدائنة والمدينة، ويتعهد العميل لهذه الغاية بالحضور الى فرع المصرف المعتمد من قبله في نهاية كل شهر لاستلام هذه الكشوفات والاطلاع عليها. وفي حال لم يحضر العميل إلى المصرف خلال الفترة المشار إليها أعلاه أو لم يبد أي اعتراض على بيانات وكشوفات المصرف ضمن مهلة ١٥ يوم من نهاية كل شهر، فتعتبر هذه القيود والبيانات والكشوفات نهائية ومصادق عليها من قبل العميل وغير جائزة للاعتراض عليها أو الطعن بها بعد ذلك حتى لو لم يجر استلامها من قبل العميل.
٩. التقيد بقوانين وأنظمة مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب لجهة كافة العمليات المنفذة بواسطة المصرف بما فيه الإفصاح عن هوية صاحب الحق الاقتصادي الفعلي.
١٠. إبلاغ المصرف فوراً عن اكتساب العميل لأي إقامة أو جنسية من الولايات المتحدة الأمريكية والتقيد بالأحكام التي يفرضها قانون FATCA الأمريكي.



### **Third: 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, including Account numbers, Personal Identification Numbers (PIN) and other confidential passwords.
2. Whenever facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your 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 a proxy to a third party to complete your banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under this proxy.
4. Acknowledge the inhering risks that derive from conducting banking transactions based on instructions given by the Customer to the Bank via e-mail or telephone or fax or any other electronic channel, namely with regards to errors that might be made while sending said instructions, or with regards to their understanding by the Bank, or towards any fraud that might occur in this respect. The Customer shall take all necessary measures to prevent the occurrence of such cases on their electronic transactions and accounts.

Accordingly, the Bank reserves its right, if deemed appropriate, to refuse the execution of any of these instructions received via e-mail or telephone or fax or any other electronic channel, with no need for any justification.

### **ثالثاً: إرشادات للعميل**

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة بما في ذلك أرقام الحسابات ورموز التعريف الشخصي وغيرها من الأرقام السرية، تحت أي ظرف، إلى أي 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. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.
  ٤. أخذ العلم بالمخاطر التي تواكب إجراء عمليات مصرفية بموجب تعليمات موجهة إلى المصرف بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس أو أية وسيلة إلكترونية أخرى لاسيما لجهة الأخطاء التي يمكن أن ترتكب في إرسال هذه التعليمات أو لجهة فهمها من قبل المصرف أو لجهة أي تزوير يمكن أن يحصل عليها بهذا الشأن واتخاذ جميع إجراءات الحيطة لمنع حصول حالات مماثلة على عملياته الإلكترونية وحساباته.
- وفقاً لذلك، فإنه يعود للمصرف الاحتفاظ بحقه، إذا وجد ذلك مناسباً، لجهة رفض تنفيذ أي من هذه التعليمات الموجهة إليه بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس أو أية وسيلة إلكترونية أخرى، دون وجوب تبرير ذلك من قبله.

لقد اطلعنا على أحكام الحقوق والواجبات والإرشادات العائدة للعميل المبينة أعلاه وأخذنا علماً بمضمونها واستلمنا نسخة عن هذه اللائحة.  
We reviewed the above provisions pertaining to the Customer's Rights, Duties and Instructions and hereby acknowledge their content and have received a copy thereof.

\* على العميل كتابة العبارة التالية بخط يده: "قرأت وصدق عليه". \*Customer: To write manually "Read & Approved".

* .....	
Client Full Name أسم العميل الكامل	
Client Signature توقيع العميل	
Date التاريخ	

مدير الفرع / نائب مدير الفرع - BM / ABM	
Name الأسم	وقع بحضوري:
Signature التوقيع	
Date التاريخ	