

## إعرف حقوقك وموجباتك

### 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 رسالة أو معاملة مع المصرف.
٥. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيع مع المصرف.
٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والاحتفاظ بها دون تحميلك أي كلفة إضافية.
٧. الطلب من المصرف 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 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 طلبك وخفيقتك ومقدرتك 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 أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت لك للتوقيع صحيحة ومكتملة.
١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغك بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.

### واجبات العميل

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن التزاماتك المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحك إياها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف بشكل مستمر وكما طلب منك ذلك.
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيد منه.
٥. في حال اكتشافك عمليات مجهولة على حسابك، إبلاغ المصرف بذلك على الفور.
٦. تزويد المصرف بعنوان سكنك وعملك وعنوان بريدك الإلكتروني والعادي ورقم هاتفك والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكّن المصرف من الاتصال بك بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بك.

### إرشادات للعميل

١. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد أقساطك في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماتك.
٣. التنبيه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاتك المصرفية والمالية بحيث تحدد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

## إشعار بالاستلام:

نحن الموقعين أدناه نصرح بموجبه بأننا استلمنا اللائحة الحاضرة المعدة من قبل مصرفكم، واطلعنا وفهمنا حقوقنا وموجباتنا كعملاء لـ "إف.إف.إي ش.م.ل. (مصرف متخصص)".

التاريخ \_\_\_\_\_

في حال كان الحساب مشتركاً، على كافة أصحاب الحساب التوقيع.

صاحب الحساب (٢)

صاحب الحساب الرئيسي

الاسم: \_\_\_\_\_

الاسم: \_\_\_\_\_

التوقيع: \_\_\_\_\_

التوقيع: \_\_\_\_\_