

حقوق العميل وواجباته
Customers Rights and Duties

First: Customer 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 values.
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause and condition.
4. To request the use of Arabic in any document correspondence or transaction with the Financial Institution.
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 Financial Institution.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.
7. To request from the 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.
8. To choose freely an insurance company, among at least five insurance companies that are acceptable to the Financial Institution, specified in a written list, in case obtaining any product or service requires the submission of an insurance policy to the Financial Institution.
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. To refuse to sign a blank or incomplete Form and ensure that all the required fields and figures in the Form to be signed by the customer are correct and complete.
12. To have the possibility of submitting a claim regarding any service or product, and request from the Financial institution an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the procedure applied to submit the claim to other authorities whenever the customer is not convinced of the claim processing outcome.

Second: Customer Duties

1. To provide true, complete and accurate information when filing out any Form provided by the Financial Institution, and refrain from providing any false information.

أولاً: حقوق العميل

1. الاطلاع على احكام وشروط وتفاصيل المنتج او الخدمة، وطلب الإيضاحات الكافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح وواضف ومبسط من قبل الموظف المعنى عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أيَّة أسئلة بشأن أيِّ بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعنى وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف أو المؤسسة المالية.
5. طلب الاطلاع والاستحصلام مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد من نوع توقيعه مع المؤسسة المالية.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والاحتفاظ بها دون تحمله أي كلفة إضافية.
7. الطلب من المؤسسة المالية تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدنية.
8. حرية اختيار شركة التأمين، من بين خمس شركات على الأقل، مقبولة من المؤسسة المالية ومتينة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المؤسسة المالية.
9. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدراته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دورياً على كشف مفصل لك حساب مرتبطة بمنتج أو خدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقوق المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت له التوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المؤسسة المالية شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه وأالية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروفة عليه.

ثانياً: واجبات العمل

1. تقديم معلومات صادقة و كاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمؤسسة المالية والامتناع عن تقديم أية معلومات خاطئة

2. To 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. To update the personal information submitted to the Financial Institution, on a continuous basis and whenever required to do so
4. To notify the Financial Institution with regards to any change pertaining to the situation of the customer whether the latter is a physical or moral person, namely with regards to their solvency, managerial structure or legal and financial status.
5. To comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
6. To promptly notify the Financial Institution of any unknown operation on their account.
7. To provide the Financial Institution with their home and work address, email, regular mail, and telephone number and report any change of said information to enable the Bank or the Financial Institution to contact the concerned customer personally and thus ensure the privacy of information.
8. To review on a periodical and constant manner the statements of accounts and balances issued by the Financial Institution pertaining to the customer's various financial debtor and creditor accounts. For this purpose, the customer undertakes to present themselves to the Financial Institution at the end of each month to receive and review said statements of accounts and balances. In case the customer does not present themselves to the Financial Institution within 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 duly approved by the customer and consequently shall be considered as irrevocably correct and cannot be opposed or legally contested, even if not received by the customer.
9. To abide by Anti-Money Laundering and Counter-Financing of Terrorism Laws with regards to all transactions performed with the Financial Institution, including the declaration of the real identity of the financial beneficial owner.
10. To immediately notify the Financial Institution 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 Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).
2. الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب الحصول على منتج او خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه إياها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة الى المؤسسة المالية بشكل مستمر وكلما طلب منه ذلك.
4. إبلاغ المؤسسة المالية عن أي تغيير يطرأ على وضع العميل أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً لا سيما لجهة ملائته أو هويكته الإدارية أو وضعه القانوني المالي.
5. التقييد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة او المنتج الذي يستفيد منه
6. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، إبلاغ المؤسسة المالية بذلك على الفور
7. تزويد 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
8. الإطلاع بشكل دوري ودائم على البيانات والكشفوفات الصادرة عن المؤسسة المالية والعائدة لجميع أنواع حساباته المالية، الدائنة والمدينية، ويتعهد العميل لهذه الغاية بالحضور الى المؤسسة المالية في نهاية كل شهر لاستلام هذه الكشفوفات والإطلاع عليها. وفي حال لم يحضر العميل الى المصرف او المؤسسة المالية خلال الفترة المشار إليها أو لم يبد أي اعتراض على بيانات وكشفوفات المؤسسة المالية ضمن مهلة 15 يوماً من نهاية كل شهر، فتتبرأ هذه التقييد والبيانات والكشفوفات نهائياً ومصادق عليها من قبل العميل وغير جائز للاعتراض عليها أو الطعن بها بعد ذلك حتى لو لم يجر استلامها من قبل العميل
9. التقييد بقوانين وأنظمة مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب لجهة كافة العمليات المنفذة بواسطة المؤسسة المالية بما فيه الإفصاح عن هوية صاحب الحق الاقتصادي
10. إبلاغ المؤسسة المالية فوراً عن اكتساب العميل لأي إقامة او جنسية من الولايات المتحدة الأمريكية والتقييد بالأحكام التي يفرضها قانون لا FATCA الأميركي

Third: Instructions to the Customer

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details related to the customer's 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 the customer from meeting their obligations or timely honoring their dues, refer to the Financial Institution in order to find out the best options for repayment, including the rescheduling of obligations.

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن العميل او أية معلومات مالية أو مصرافية أخرى أو شخصية دقيقة بما في ذلك أرقام الحسابات ورموز التعريف الشخصي وغيرها من الأرقام السرية، تحت أي ظرف، الى أي طرف
2. عدة مواجهة صعوبات مالية تمنع العميل من الإيفاء بالتزاماته او تسديد أقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المؤسسة المالية بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته

ثالثاً: ارشادات للعميل

3. Be careful when providing a proxy to a third party for the execution of the customer's banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under said proxy
4. Acknowledge the inherent risks in conducting any banking transactions based on instructions given by the customer to the Financial Institution via e-mail, telephone, fax or any other electronic channel, namely with regards to errors that might occur while sending said instructions or with regards to their understanding by the Bank or the Financial Institution, or towards any fraud that might occur in this respect. The customer shall take all necessary measures to prevent the occurrence of such events on their electronic transactions and accounts.

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

I hereby acknowledge signing the present regulation (copy in my possession) after the advisors of Arab Finance Corporation SAL explained it.

Client Name:

Account Number:

Date:

Signature :

3. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملات العميل المصرفية والمالية بحيث يحدد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات
- 4.أخذ العلم بوجود توابع إجراء أي عمليات مصرفية يقوم بها العميل بموجب تعليمات موجهة إلى المؤسسة المالية بواسطة البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الفاكس أو أية وسيلة إلكترونية أخرى، لا سيما لجهة الأخطاء التي يمكن أن يرتكبها العميل في إرسال هذه التعليمات أو لجهة عدم وضوحها وصعوبة فهمها من قبل المؤسسة المالية أو لجهة أي تزوير يمكن أن يلحق بها واتخاذ جميع إجراءات الحيطة لمنع حصول حالات مماثلة على عملياته الإلكترونية وحساباته.

بناء عليه، فإنه يعود للمؤسسة المالية 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،

إنني أقر بصراحة بتوقيعني للنافذة الحاضرة (وحياتي نسخة عنها) بعد أن قام مستشارو قاعدة العملاء لدى المؤسسة المالية العربية ش.م.ل بشرح محتوياتها

اسم العميل:

رقم الحساب:

التاريخ:

التوقيع: