

## حقوق ومسؤوليات العميل

أولاً: حقوق العميل

المبدأ الأول: المعاملة بعدل وإنصاف

على البنوك والمؤسسات المالية التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة البنك/المؤسسة المالية، ويتوجب على البنوك إيلاء الاهتمام اللازم لبعض الحالات الخاصة ومنها (محدودي الدخل، محدودي التعليم، كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة).

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

ينبغي على البنوك والمؤسسات المالية تزويد المستهلكين الماليين بكافة المعلومات التي تخص الخدمات والمنتجات المقدمة بشكل واضح، مختصر، وسهل الفهم والوصول، ودقيق، وغير مضلل. وعلى البنوك/المؤسسات المالية التأكد من اطلاع المستهلك المالي بالشروط والمزايا الرئيسية للمنتجات المقدمة وكذلك المخاطر المترتبة على استخدامها، ويشمل ذلك إيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها البنك/المؤسسة المالية والغرامات وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافةً إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من البنك/المؤسسة المالية.

المبدأ الثالث: التثقيف والتوعية المالية

على البنوك/المؤسسات المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء ورفع مستوى الوعي لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مالية مدروسة وفعالة ولا تضر بمصالحهم، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ الرابع: سلوكيات وأخلاقيات العمل

يجب على البنك/المؤسسة المالية أن يضع مصلحة العملاء كهدف يسعى لتحقيقه على امتداد العلاقة بينهما، حيث يعتبر البنك/المؤسسة المالية المسؤول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

المبدأ الخامس: الحماية ضد عمليات الاحتيال

على البنوك/المؤسسات المالية توفير آليات للرقابة لحماية ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية لحماية أصول المستهلك بما في ذلك الحماية ضد عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

## المبدأ السادس: حماية سرية بيانات المستهلك

يجب وضع أنظمة رقابية على مستوى عالٍ تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة بخصوص حماية سرية المعلومات.

## المبدأ السابع: معالجة الشكاوى

يجب على البنوك/المؤسسات المالية توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، يتم من خلالها معالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات البنك المركزي النافذة بالخصوص.

## المبدأ الثامن: المنافسة

يجب أن يتاح للعملاء الوسائل اللازمة التي تمكنهم من البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وامكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبكلفة معقولة.

## المبدأ التاسع: الأطراف الثالثة (Third Parties)

على البنوك/المؤسسات المالية التأكد من التزام وسطائها/ وكلائها والجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم.

## المبدأ العاشر: تضارب المصالح

يجب أن يكون لدى البنك/المؤسسة المالية سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وكذلك التأكد من تواجد وتطبيق السياسات التي من شأنها كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح، على ان يتم الإفصاح عن اية حالات قد ينطوي عليها تضارب في المصالح بين البنك/المؤسسة المالية وأي طرف ثالث.

ثانياً: مسؤوليات العميل

### 1. كن صادقاً عند تقديم المعلومات

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالبنك/المؤسسة المالية التي تتعامل معها، ولا تقم بإخفاء أي معلومات مطلوبة قد تكون هامة لمصلحتك أولاً، ولا تقدم تفاصيل خاطئة.

### 2. اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك البنك/المؤسسة المالية

لدى قيام البنك/ المؤسسة المالية بعرض الوثائق والمعلومات والعقود بخصوص أي خدمة او منتج فإن ذلك يتضمن التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج، فاحرص على الاطلاع على هذه المعلومات والالتزامات وتأكد من فهمك الكامل لها وقدرتك على الالتزام بها قبل التوقيع على أي منها.

### 3. اطرح الأسئلة

من المهم طرح الأسئلة على موظفي البنك/المؤسسة المالية التي تتعامل معها بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه، وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تُساعدك في اتخاذ القرار وفق احتياجاتك ووضعك المالي.

### 4. معرفة كيفية تقديم الشكوى

بادر بالاستفسار عن آليات/ وسائل تقديم الشكوى وعلى البنك/المؤسسة المالية توفير التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة، فاحرص على استخدام هذه الخدمة عند الضرورة .

### 5. استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة فيها، والتي يجب أن تكون قد اطلعت عليها وقمت بالتأكد من فهمها كاملة وتأكدت من ملائمتها لاحتياجاتك.

### 6. عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على البنك/المؤسسة المالية شرحها لك بوضوح، لذلك لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر التي قد تنتج عنها لا تلائم وضعك المالي، ولا تتناسب مع احتياجاتك، أو عدم فهمك الكامل لمخاطرها.

7. قدم طلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك

عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، يجب عليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات وعليك التأكد من ملائمة ذلك لاحتياجاتك، على أن يستند قرارك على مدى قدرتك على الوفاء بالالتزامات المترتبة عليك بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.

8. أبلغ البنك/ المؤسسة المالية بشأن أي عمليات غير معروفة

في حال اكتشافك عمليات مجهولة، وغامضة وغير معروفة على حسابك، فعليك إبلاغ بنكك/مؤسستك المالية بذلك على الفور.

9. لا تفصح عن معلوماتك المصرفية

يجب أن لا تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر.

10. استشر البنك/ المؤسسة المالية في حال مواجهة صعوبات مالية

تحدث مع البنك/ المؤسسة المالية الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى المطلوب (مثل القرض الشخصي وبطاقات الائتمان). وعليك مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليك والتي من خلالها تستطيع سداد هذه المبالغ.

11. تحديث المعلومات

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر عند طلب البنك/ المؤسسة المالية ذلك أو عند حدوث أي تغيير لديك، وستكون مسؤولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد البنك/ المؤسسة المالية بها.

12. عنوان البريد

استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من البنك/ المؤسسة المالية الذي تتعامل معه. ولا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كتلك التي تعود للاصدقاء أو الأقارب حيث ممكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.

13. الوكالة الرسمية

كن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز معاملاتك المالية. وعليك التحقق من أهلية الشخص الذي منحته صلاحية التصرف بالنيابة عنك في أمورك المالية ومن يطلع عليها.

#### 14. لا توقع على النماذج غير المكتملة

لدى قيامك بقراءة المعاملات والعقود تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي تم تقديمه لك قبل التوقيع، ولا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

#### 15. استعرض كافة معلوماتك

عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في (رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المستفيد)، حيث أن التوقيع الخاص بك يعني الموافقة على محتوى النموذج.

#### 16. حق الحصول على نسختك

يجب على البنك/المؤسسة المالية تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك وعليك الاحتفاظ بها في مكان آمن.