

حقوق وواجبات العميل

حقوق وواجبات العميل

تأكيداً على ما يوليه بنك الخليج من اهتمام في مجال حماية العملاء بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح ، وبما يمكنهم من اتخاذ قراراتهم على أسس سليمة، نورد لكم فيما يلي حقوق ومسؤوليات العميل التي يجب أن يكون على علم بها أثناء إجراء المعاملات المصرفية.

أولاً: حقوق العميل:

- 1 أن يتلقى معاملة تتسم بالعدل والمساواة والأمانة من قبل جميع موظفي البنك.
- 2 الحصول على معلومات واضحة، دقيقة وشفافة عن كافة المنتجات والخدمات المستفاد منها بأسلوب مهني.
- 3 يتعين على البنك المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات المالية والشخصية للعميل وعدم الكشف عنها إلى أي شخص إلا وفق القوانين والتشريعات السارية.
- 4 الحصول على نسخ من العقود، الشروط والأحكام ، تفاصيل عن الرسوم والعمولات على المنتجات والخدمات المستفاد منها.
- 5 عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات.
- 6 في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم استفساراته لموظفي البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بناء على رؤية واضحة.
- 7 أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية وبما يلبي احتياجاته الفعلية.
- 8 أن يستعين بالمشورة والنصح من موظفي البنك المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الالتزام بشروط التعاقد معه أو استخدام الخدمات والمنتجات المقدمة له.
- 9 الحرص على حصول العميل على نسخ من كافة المستندات لأي خدمة أو منتج يقدمه له البنك مع تأكيد وجود توقيع العميل على نسخ الاستلام.

ثانياً: مسؤوليات العميل:

- 1 أن يطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها إليه البنك عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أية التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه.
- 2 أن يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها البنك.
- 3 أن يتعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على استخدامه خدمة أو منتج يقدمه البنك، وذلك من خلال الاستفسارات الموجهة للمختصين حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه أن يتجنبها كلما كان ذلك ممكناً.
- 4 الاحتفاظ بنسخ من مستندات التعاملات البنك في مكان آمن وبشكل يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة.
- 5 التأكد من دقة وصحة كافة المستندات التي يقدمها البنك ومراجعتها قبل توقيعها.
- 6 أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو كلما حدث تغيير فيها.
- 7 أن يقوم بإبلاغ البنك فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها.
- 8 أن يتوخى الحرص والحذر في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك ولا يفصح عنها لأي طرف آخر.
- 9 تأكيداً للمحافظة على السرية المصرفية، وفي حالة حاجة العميل إلى مراسلة البنك عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، فإنه يتعين عليه أن يستخدم العنوان البريدي الخاص به وذلك تجنباً لاطلاع غيره على معلوماته الشخصية إذا لجأ إلى استخدام عنوان لا يخصه.
- 10 في حالة حاجة العميل إلى منح تفويض أو توكيل للغير للتعامل على حساباته أو أمواله في البنك، عليه أن يتوخى الحذر بشأن الصلاحيات والمعلومات التي تمنح لهم، واتخاذ اللازم فور الرغبة في إلغاء هذه التوكيلات وإخطار البنك بذلك.