

يلفت بنك عوده ش م ل إنتباه العميل إلى لائحة الحقوق والواجبات التي تتضمن:

أولاً: حقوق العميل

- 1- الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
- 2- الحصول على شرح واضح ووافي ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات الماليّة التي تتضمن مستويات مختلفة من المخاطر.
- 3- الحصول على إجابة عن أي أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنيّة وواضحة.
- 4- الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف أو المؤسسة الماليّة.
- 5- طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليه في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف أو المؤسسة الماليّة.
- 6- الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منه والإحتفاظ بها من دون تحميله أي كلفة إضافية.
- 7- الطلب من المصرف أو المؤسسة الماليّة تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
- 8- حرّيّة إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف أو المؤسسة الماليّة ومبيّنة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف أو المؤسسة الماليّة.
- 9- الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر الماليّة المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
- 10- الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
- 11- عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
- 12- إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف أو المؤسسة الماليّة شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة الى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

ثانياً: واجبات العميل

- 1- تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصّة بالمصرف أو بالمؤسسة الماليّة والإمتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
- 2- الإفصاح عن إلتزاماته الماليّة كآفة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه اياها قانون سرية المصارف.
- 3- تحديث المعلومات الشخصيّة المقدّمة إلى المصرف أو المؤسسة الماليّة بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.
- 4- التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
- 5- في حال إكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ المصرف أو المؤسسة الماليّة بذلك على الفور.
- 6- تزويد المصرف أو المؤسسة الماليّة بعنوان سكنه وعمله وبريده الإلكتروني وصندوق البريد ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكّن المصرف أو المؤسسة الماليّة من الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

ثالثاً: إرشادات للعميل

- 1- عدم تقديم أي تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أي معلومات مصرفيّة أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
- 2- عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بإلتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدّد،مراجعة المصرف أو المؤسسة الماليّة بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة إلتزاماته.
- 3- التنبّه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

وُقِّعت هذه اللائحة بعد شرح محتواها للعميل وتسليمه نسخة عنها بتاريخ _____
يوم شهر سنة

الاسم _____ التوقيع

رقم الحساب _____