



Customer's Rights and Duties

حقوق وواجبات العميل

Customer's Rights

1. Know the terms, conditions and details of any product or service offered by the Bank, and request ample explanations to make sure that you understood them and can abide by them.
2. Obtain from the concerned Bank employee a clear, ample and simplified explanation about the financial services and products and the different risks associated with them.
3. Obtain from the concerned Bank employee a professional and clear answer to any question concerning any ambiguous clause or condition.
4. Request the use of Arabic Language in any document, correspondence or transaction with the Bank.
5. Request to read and obtain in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with the Bank.
6. Obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by you without bearing any additional cost.
7. Request the Bank to specify exactly the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the computational method of the creditor and debtor profit rate.
8. Choose an insurance company among at least five insurance companies acceptable to the Bank and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is contingent with the submission of an insurance policy in favor of the Bank.
9. Obtain any product or service, provided it is suitable with your request, profile and perception of the likely financial risks associated to that product or service.
10. Obtain for each product or service a periodic detailed statement of account.
11. Refuse to sign a blank or incomplete form and make sure all the required fields and figures in the form to be signed by you are correct and complete.
12. When executing transfers through email instructions, the bank should contact the client to ensure and validate the said information, In case the client was unreachable, the bank should abstain from execution without any further liability at the bank.
13. Submit a claim about any service or product and request from the Bank an explanation about the complaints procedure and the time frame for the Bank's reply, as well as the procedure to submit this complaint or claim to other competent authority in case you are not satisfied with the outcome of your complaint.

Customer's Duties

1. Provide the Bank with true, complete and accurate data when filling out any form provided by the Bank, and refrain from providing false information.
2. Disclose all your financial obligations and liabilities when applying for a product or service, knowing that the rights conferred to you by the Banking Secrecy Law will be preserved.
3. Update the personal information submitted to the Bank on continuous basis and whenever required to do so.
4. Comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
5. Promptly notify the Bank of any cybercrime or any transaction executed on your account and found to be unknown to you.
6. Indicate the means of communication and pledge not to amend any of these information unless notifying the bank per signed letter.
7. Provide the Bank with your home address, work address, mail and email address, home/work/mobile phone numbers, and notify the Bank of any change in those information immediately to enable the Bank to contact you personally and thus guarantee the privacy of information.

Instructions to the Customer

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your bank account or any other banking or personal information.
2. Whenever you are facing financial difficulties preventing you to meet your obligations to pay your installments in due time, refer to the Bank in order to find out the suitable solution.
3. When granting a proxy to a third party to complete your banking and financial transactions, carefully understand and assign the powers delegated under this proxy.
4. For any suggestion, enquiry or claim, you can visit us in our Head Office to discuss the issue with one of our employees in Customers Protection Unit, or contact us on the below channels.
5. Make sure to use a strong password for your email and to change it frequently, abstain from using unified passwords from several emails.
6. Memorize the number of the main service provider for credit cards at AFH along with the PIN number and abstain from writing it on the card, keep the cash withdrawal vouchers for comparison purposes with the statement of account.
7. In case of credit card lost or theft you should immediately contact the bank or the main service provider for credit cards which is available 24/7.
8. You should be present as soon as possible in the nearest branch to fill and sign the data related to the card lost.

من حقوق العميل

1. الإطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل أي منتج أو خدمة يقدمها المصرف وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح وواف ومبسط من قبل الموظف المعني في المصرف عن الخدمات والمنتجات المالية وعن المخاطر المتعلقة بها.
3. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل موظف المصرف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربية هي المعتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
5. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مثنى إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والإحتفاظ بها دون أي كلفة إضافية.
7. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة بما فيها الكلفة الفعلية لبوالص التأمين وطريقة إحتساب الأرباح الدائنة أو المدينة.
8. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات على الأقل مقبولة من المصرف ومبيّنة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين لصالح المصرف.
9. الحصول على أي منتج أو خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبك وخلفيتك ومقدرتك على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو خدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت لك للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. عند طلب إجراء تحويل مالي بواسطة المراسلة بالبريد الإلكتروني يتوجب على المصرف الاتصال بالعميل للتأكد من صحة المعلومات و/أو التعليمات. وفي حال تعذر الاتصال بالعميل فإنه يقتضي الامتناع عن التنفيذ ولا يترتب على المصرف أي مسؤولية جزاء هذا الامتناع.
13. تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهل الزمنية لإبلاغك بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الإقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.

من واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والإمتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن التزاماتك المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة وتكون الحقوق التي يمنحك إياها قانون سرية المصارف محفوظة.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف بشكل مستمر وكلما طُلب منك ذلك.
4. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيد منه.
5. إبلاغ المصرف على الفور في حال إكتشافك أي أفعال جرمية بالوسائل الإلكترونية أو أي عمليات مجهولة على حسابك.
6. تحديث وسائل الاتصال والتعهد بعدم إجراء أي تعديل على هذه المعلومات إلا بعد اعلام المصرف و التوقيع عليها.
7. تزويد المصرف بعنوان سكنك، عنوان عملك، صندوق بريدك، عنوان بريدك الإلكتروني، ورقم هاتفك الثابت والخليوي والإبلاغ عن أي تعديل على هذه المعلومات فوراً ما يمكن المصرف من التواصل معك بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بك.

إرشادات للعميل

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة تحت أي ظرف إلى أي طرف آخر.
2. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد أقساطك في الوقت المحدد، عليك مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات المناسبة.
3. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإجاز معاملاتك المصرفية والمالية بحيث حدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة لهم بموجب هذه الوكالات.
4. لأي إقتراح، إستفسار أو مراجعة، يمكنك الحضور شخصياً إلى مبنى الإدارة العامة للمصرف والتحدث مع أحد موظفينا في وحدة حماية العملاء أو التواصل معنا بواسطة إحدى الوسائل المذكورة أدناه.
5. التنبه لاستعمال كلمة سرّ متينة (Strong Password) لبريدك الإلكتروني وتغييرها دورياً، وعدم استخدام كلمة سرّ موحدة لأكثر من بريد إلكتروني.
6. حفظ رقم هاتف الشركة المشغلة لشبكة البطاقات وحفظ الرقم السري وعدم تدوينه على البطاقة المصرفية، والإحتفاظ بإيصالات السحوبات النقدية لمقارنتها مع كشف الحساب.
7. عند فقدان البطاقة المصرفية (ضياع أو سرقة أو غيره) يتوجب عليك الاتصال فوراً بالمصرف أو الشركة المشغلة لشبكة البطاقات المتوفرة خدمتها 24 ساعة يومياً للتبليغ عن فقدان البطاقة.
8. الحضور في أسرع وقت ممكن إلى أقرب فرع من فروع المصرف للملئ وتوقيع البيانات المتعلقة بفقدان البطاقة.