

حقوقك ومسؤولياتك المصرفية

الدليل المصرفي للعملاء



البنك الأول
Alawal bank

لحمايتك:

عملت مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) على تطوير مجموعة من "المبادئ المصرفية" بهدف توجيه العلاقة القائمة فيما بين العميل والبنك المتعامل معه. يأتي هذا التطور بغرض مساعدة عملاء البنوك على معرفة ما يترتب لهم من حقوق، وما يتوجب عليهم من مسؤوليات عند تعاملهم مع البنوك. من هذا المنطلق، يتوجب على كافة البنوك إتباع هذه المبادئ عندما:

- تقديم لك مُنتجات وخدمات مصرفية.
- تقديم لك المعلومات والمشورة المالية.
- تعلن عن منتجات وخدمات مصرفية.
- تتعامل مع شكاواك.

وبهدف ضمان حماية كل عميل بنكي في المملكة، ستقوم مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) بمواصلة جهودها الرقابية لضمان إمتثال البنوك العاملة في المملكة لهذه المبادئ المصرفية.



هل أنت عميل لأحد البنوك المحلية؟

تطبق "المبادئ المصرفية" على كافة البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية والمصرح لها بالعمل في المجال المصرفي من خلال مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) ويشمل تطبيق هذه المبادئ عملاء تلك البنوك، حيث يُعرف العميل بوصفه:

"كل شخص طبيعي يعمل خارج نطاق عمله التجاري، ويتمتع بالحصول على منتجات وخدمات مصرفية مقدمة له من البنك المتعامل معه"

حقوقك كعميل

1 يجب على البنوك التعامل بنزاهة وصدق في مختلف تعاملاتها البنكية معك.

2 يجب أن تلتزم البنوك بالشفافية في كافة تعاملاتها معك، مع توفيرها لك كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة لك بألية تسهل وصولك إليها وفهمها.

3 يجب على البنوك إشعارك بالمخاطر والفرص المالية التي قد تتعرض لها جراء تعاملك مع أي من منتجاتها وخدماتها البنكية قبل شرائك لها.

4 يجب على البنوك العمل بطريقة مهنية لتحقيق المنفعة التي تتطلع إليها مع حماية المصالح المالية الخاصة بك.



- 5 يجب على البنوك رصد وحماية أصولك المالية ضد أي عمليات إحتيال محتملة.
- 6 يجب على البنوك حماية معلوماتك المالية والشخصية، وضمان عدم إفشائها لأي طرف ثالث.
- 7 يجب على البنوك تسهيل عملية تقدمك بشكوى من خلال الآليات المتاحة والمعتمدة، وذلك ضمن حدود الوقت الملائم والفعال.
- 8 يتوجب على البنوك إتاحة إمكانية البحث والمقارنة أمام العملاء فيما بين المنتجات والخدمات البنكية بكل يسر وسهولة.
- 9 تتحمل البنوك كامل مسؤولياتها تجاه أفعال الوكلاء المعتمدين لديها.
- 10 يجب على البنوك إمتلاك سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، مع الإلتزام بتطبيق هذه السياسة حال حدوث تضارب في المصالح القائمة فيما بين البنك وطرف ثالث.



مسؤولياتك كعميل بنك

قبل بدء أي علاقة مع أحد البنوك، يتوجب عليك معرفة وتفهم مسؤولياتك الناشئة كعميل، وذلك ليتمكن البنك من مساعدتك.

- 1 كن صادقاً ودقيقاً إزاء كافة البيانات التي تدلي بها للبنك.
- 2 عند التقدم بطلب الحصول على منتج ما أو خدمة تأكد من قراءتك وفهمك لكافة المعلومات الممنوحة لك ومعرفة ما يترتب عليك من مسؤوليات.
- 3 أطلب من موظفي البنك توضيح كل ما هو غير واضح لديك، أو غير متأكد منه من الشروط المتعامل بها.
- 4 لا تتردد في تقديم شكوى أو تصعيد لخلاف ما إلى مستويات أعلى إن كان ذلك ضرورياً.
- 5 تأكد من فهمك لكافة الشروط والأحكام المرتبطة بأي منتج أو خدمة مقدمة لك.
- 6 ضع في إعتبارك أن بعض المنتجات والخدمات البنكية قد تتضمن شيئاً من المخاطر المالية التي يتوجب على البنك توضيحها لك.
- 7 تقدم بطلب المنتجات أو الخدمات الأكثر ملاءمة لإحتياجاتك وقدراتك المالية.



- 8 إبغ البنك على وجه السرعة بالعمليات المصرفية التي تتم من دون علمك أو تفويضك.
- 9 لا تفش بأي حال من الأحوال معلوماتك الشخصية أو البنكية لأي طرف ثالث.
- 10 أطلب المشورة من بنكك عند مواجهتك أي نوع من المصاعب المالية في أي وقت.
- 11 تأكد من تحديثك بشكل دوري كافة بياناتك المصرفية لدى البنك الذي تتعامل معه.
- 12 عند مراسلة البنك عبر البريد العادي أو الإلكتروني، استخدم عنوان بريدك العادي أو الإلكتروني الخاص بك فقط لتلافي إطلاع الآخرين على معلوماتك المصرفية.
- 13 عند منحك "توكيل" توخى الحذر بشأن المعلومات والصلاحيات الممنوحة للآخرين لسلامة تعاملاتك المالية.
- 14 لا توقع أي مستندات مالية غير مكتملة أو خالية.
- 15 إحرص على مراجعة كافة الوثائق قبل توقيعك عليها.
- 16 إحفظ كافة وثائقك وبطاقاتك البنكية في مكان آمن.



ما الذي يتوجب عليك فعله عند التقدم بشكوى؟

إن كنت متأكدًا أن البنك لا يتبع المبادئ المصرفية المقررة، فإنه يتوجب عليك التقدم بشكواك أولاً إلى البنك المتعامل معه، وفي مثل هذه الحال، فإنه يتوجب على كل بنك أن يمتلك إجراءات تشكّية واضحة يمكن الوصول إليها والتعامل معها بكل سرعة وكفاءة وموثوقية.

وإذا كنت غير راضٍ عن الطريقة التي يتم بها التعامل مع شكواك، أو غير مقتنع بطريقة الرد التي تلقيتها بصد الشكوى، ولديك الرغبة في تصعيد ذات الشكوى، يمكنك الاتصال بإدارة حماية العملاء بمؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) عبر أي من قنوات الاتصال التالية:

بريد إلكتروني: cpdc@sama.gov.sa

هاتف: 800 125 6666

زيارة: مقر مؤسسة النقد العربي السعودي، من الأحد حتى الخميس، من الساعة 10:00 صباحاً حتى 4:30 ظهراً، شارع المعذر، الرياض

مراسلة: مؤسسة النقد العربي السعودي على العنوان البريدي التالي:

إدارة حماية العملاء

شارع المعذر ص ب: 2992

الرياض 1169 المملكة العربية السعودية

الموقع الإلكتروني: www.sama.gov.sa/complaint

كما يمكنك تحميل النسخة الكاملة من المبادئ المصرفية

من خلال موقع المؤسسة: www.sama.gov.sa

للإطلاع على النسخة الكاملة من مبادئ حماية العملاء يرجى زيارة موقع

البنك الأول www.alawwalbank.com

أو الطلب من إدارة الفرع تزويدكم بنسخة ورقية من هذه المبادئ.