



Client's Rights and Duties

Dear Valued Client,

Banque BEMO is pleased to put at your disposal a document listing the rights and duties governing your relationship with the Bank, as well as the responsibilities of the Bank in serving you fairly. Your dedicated Relationship Manager will be pleased to provide you with this document and answer all your related inquiries.

Sincerely yours,
Banque BEMO SAL

أولاً حقوق العميل

الإطلاع على أحكام وشروط وتفصيل المنتج أو الخدمة وطلب الايضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها وذلك قبل التوقيع على أي إستمارة أو عقد ذات صلة

الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر

الحصول على إجابة عن أية اسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة

الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف، حيث يطبق

طلب الإطلاع مسبقاً على كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف

الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية

الحصول على معلومات واضحة وكاملة من الموظف المعني حول الألية التي يطبقها المصرف لإدارة و حماية البيانات الشخصية للعميل

الحصول على نسخة من الإرشادات المتعلقة بأمان المعلومات التي يعتمدها المصرف لحماية أمن بيانات العميل وخصوصيته أثناء استخدام الخدمات عبر الإنترنت وغيرها من أنواع الإتصالات الإلكترونية

الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين و طريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة

حرية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات ، على الأقل، مقبولة من المصرف ومبينة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف

الحصول على أي منتج أو خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على إستيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة

الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو خدمة

عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من إن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة

إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج أو خرق لحماية البيانات الشخصية والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة والية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالتدابير المتخذة بهذا الصدد

ثانياً واجبات العميل

تقديم معلومات وتعليمات واضحة صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة

الافصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه اياها قانون سرية المصارف، أو عند طلب المصرف بذلك

تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف تلقائياً ودورياً بشكلٍ مستمر وكلما طلب منه ذلك

التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه

مراقبة كشوفات حساباته واعلام المصرف خطياً بأي اعتراض على أية عملية مذكورة او أي عملية غير مصرح بها، ضمن مهلة 10 يوماً من تاريخ إرسال الكشف

تزويد المصرف بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الالكتروني والعادي ورقم هاتفه الثابت والخلوي والابلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به

إبلاغ المصرف عن أي تغيير يطرأ على نظام الشركة والهيكلية الادارية ووضعها القانوني والمالي

التأكد من توفر مؤونة كافية قبل إجراء أي سحبات أو إصدار شيكات تجنباً لرفضها وإبلاغ المصلحة المركزية للعملاء المتخلفين عن الإيفاء لدى السلطات الرقابية المختصة

إبلاغ المصرف فوراً في حال فقدان أو سرقة على سبيل المثال لا الحصر بطاقتهم أو الرمز السري أو دفتر الشيكات والتوقيع على المستندات المتوجبة بهذا الخصوص

إبلاغ المصرف فور تبليغ العميل وفاة الكفيل إن وجد أو عند تعثر هذا الأخير

تعبئة النماذج العائدة للعمليات المطلوب اجرائها بصورة واضحة ومكتملة تفادياً لأي تأخير بالتنفيذ

التقيد بقوانين مكافحة تبييض الأموال أو تمويل الارهاب لجهة كافة العمليات المقدمة إلى المصرف للتنفيذ وأخذ العلم بإجراءات الحيطة والحذر وموجبات التدقيق التي يعتمدها المصرف لهذه الغاية

الامتناع عن إستعمال الحساب لعمليات لا تدرج ضمن إطار انشطته الطبيعية والمألوفة

ثالثاً إرشادات للعميل

الحفاظ على أمن وخصوصية معلوماته الشخصية والمالية بما في ذلك أرقام الحسابات ورموز التعريف الشخصي وغيرها من الأرقام السرية وعدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابه المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الرمز السري لكافة العمليات الالكترونية ، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر

الاحتفاظ بدفاتر الشيكات والبطاقات الائتمانية والرمز السري والمستندات القيمة في أماكن آمنة تجنباً لفقدانها أو سرقتها

عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو تسديد اقساطه في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته، إذا دعت الحاجة لذلك ووفقاً لاستئناس المصرف

التنبه عند منح وكالة رسمية للغير لانجاز معاملته المصرفية والمالية بحيث يحدد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات، على أن يكون ذلك مشروطاً بموافقة المصرف

التقيد بالقوانين المرعية الاجراء لجهة محاذير التداول بالشيكات المؤجلة

التنبه لعمال القرصنة على مراسلات الإنترنت و المراسلات ذات الطابع التجاري بين الموردين والمستوردين من خلال تحويل بعض نقاط المراسلات، و التأكد دائماً في حال طرأ أي تغيير في التعليمات الأساسية والمتفق عليها أصلاً و التمتع عن الدفع و الاتصال هاتفياً وليس عن طريق الإنترنت بالمسؤولين المباشرين لدى البائع للاستفسار عن صحة التعليمات المغايرة حتى لو كان العنوان الالكتروني المرسل منه شبيهاً بالعنوان الأصلي في غالب الأحيان