

عملائنا الاعزاء،

تأكيداً على ما يوليه بنك الكويت الوطني - مصر من إهتمام فى مجال حماية حقوق العملاء بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية المصرفية فى إطار متكامل من الشفافية والإفصاح، وبما يمكنهم من إتخاذ قراراتهم على أسس سليمة، نورد لكم فيما يلى حقوق ومسؤوليات العميل التى يجب أن يكون على درايه بها أثناء إجراء المعاملات المصرفية.

أولاً: حقوق العميل:

- أن يتلقى معاملة تتسم بالعدل والإنصاف من قبل جميع موظفى البنك.
- الحصول على معلومات واضحة تتسم بالدقة والشفافية وغير مضللة عن كافة المنتجات والخدمات بمهنية عالية وبما يتوافق مع عرض البنك للمنتج أو للخدمة.
- يتعين على البنك المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات المالية والشخصية للعميل، وعدم الكشف عنها إلى أى شخص بخلاف من ينوب عنهم قانونياً مع عدم الإخلال بالقوانين والتعليمات الرقابية ذات الصلة.
- يحق للعميل الإطلاع على العقد قبل التعاقد والحصول على نسخة منه فى أى وقت لاحق للتعاقد مع الإلمام بالرسوم والعمولات وكذلك المسؤوليات والواجبات الأخرى بموجب هذه المستندات.
- عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات أو التفاصيل.
- فى حالة عدم وضوح أى من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذى يرغب فى الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم إستفساراته لموظفى البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من إتخاذ قراراته بناءً على رؤية واضحة وكاملة.
- أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه الأكثر ملاءمة لظروفه وقدرته على الوفاء بكافة الالتزامات المالية الناتجة عنها مع توضيح عواقب عدم الإنتظام فى السداد.
- أن يكون على دراية بطريقة إلغاء الخدمة أو المنتج والوقت اللازم لذلك والمصروفات والخصومات المترتبة على ذلك.
- أن يستعين بالمشورة والنصح من موظفى البنك المختصين فى حالة مواجهته لأى مصاعب مالية تعوقه عن الإلتزام بشروط التعاقد معه أو إستخدام الخدمات والمنتجات المقدمة له.

ثانياً: واجبات العميل:

- أن يقوم بقراءة العقود والنماذج بدقة عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أى رسوم أو عمولات أو أية التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه.
- أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو كلما حدث تغيير فيها .
- ضرورة الانتظام فى السداد فى حالة الحصول على تسهيلات من جانب البنك تجنباً لما قد يترتب على عدم الانتظام فى السداد من آثار سلبية على تعاملاتك مع البنوك ومقدمى خدمات الدفع على سبيل المثال الإدراج بالقوائم السلبية .
- ضرورة تقديم المعلومات الدقيقة والواضحة إلى البنك التى تتيح تقديم الخدمات والمنتجات المناسبة .
- عدم الإفصاح عن أية معلومات سرية بشأن الحسابات إلى أى طرف آخر، واتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على بطاقات الخصم أو الائتمان و ضرورة حماية المعلومات الخاصة بالخدمات الالكترونية و الحفاظ على سرية اسم المستخدم والرقم السرى
- ضرورة إخطار البنك فوراً ودون تأخير عند إدراك أى معاملة بها سرقة أو اختلاس أو تلاعب فى الحسابات أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل على بطاقات الخصم أو الائتمان.