

Our Dear Customer,

عميلنا الكريم،

We, National Bank of Kuwait (Lebanon), strongly believe that, as our customer, you should be made fully aware of your rights and responsibilities while conducting banking transactions.

نحن، بنك الكويت الوطني (لبنان)، نعتقد أنه يجب أن تكون، كونك عميلاً للبنك، على علم بحقوقك ومسؤولياتك أثناء إجراء المعاملات المصرفية.

First - Your Rights:

1. Have access to the terms, conditions and details of any product or service and request ample explanations to ensure that you fully understand the product, and your ability to abide by it.
2. Obtain a clear, thorough and simplified explanation from the concerned employee on all financial services and products with their different levels of risk.
3. Obtain an answer for any questions on any item or unclear condition from the concerned employee in a professional and clear manner.
4. Request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with the bank.
5. Request access and obtain, in advance, a copy of every document and text referred to you in any contract that you will be signing 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 determine the actual cost of the product or service, including the actual cost of insurance and the method of calculating the debit or credit interest rates.
8. Choose freely an insurance company among, at least, five companies, acceptable to the bank and mentioned in a written list, in case of providing an insurance policy to the bank is a condition to obtain the product or service.
9. Obtain any product or any service, provided it is suitable with your request, profile, and ability to absorb the potential financial risks associated with the product or service.
10. Obtain periodically a detailed statement for each account related to the product or service attained.
11. Refuse to sign blank or incomplete forms and ensure that all required fields and figures in the forms presented to you for signature, are correct and complete.
12. Submit a claim about any service or product, and request from the bank an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the mechanism applied to submit the claim to other authorities whenever you are not convinced of the claim outcome/result.

أولاً - لك من الحقوق ما يلي:

1. الإطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل أي منتج أو خدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسّط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
5. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع المصرف.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والإحتفاظ بها دون تحميلك أي كلفة إضافية.
7. الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة إحتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
8. حرّية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف ومبيّنة في لائحة خطيّة وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين الى المصرف.
9. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبك وخلفيتك ومقدرتك المالية على إستيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دورياً على كشف مفصّل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة تمّ الحصول عليها.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت لك للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من المصرف شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغك بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة الى مراجع أخرى في حال عدم الإقتناع بالمعالجة/النتيجة المعروضة عليك.

Second – Your Duties:

1. Provide truthful, complete and accurate information when filling out any form provided by the bank and refrain from providing any false information.
2. Disclose all your financial obligations when applying for a product or service with the preservation of rights that are given to you by the Banking Secrecy Act.
3. Update your personal information submitted to the bank on a 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 unknown operation on your account.
6. In the event of theft or loss of your passbook, checkbook, ATM debit card or credit card, inform the bank immediately.
7. Provide the bank with your home, work, email, and mailing addresses, and your telephone number(s), and report promptly any amendment to this information, to enable the bank to contact you personally and thus guarantee the privacy of your information. In case you do not receive your mail as per the agreed frequency, you must inform the bank immediately.
8. Regularly obtain your statement of account and/or confirmation of balances (at least once per year), review, sign, and return to the Bank.

Third – Following are some guidelines:

1. You should not provide any other party, under any circumstances, with any details about your bank account or any other banking or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments in due time, refer to the bank in order to find out the best options, including the rescheduling of your obligations.
3. Be careful when granting a proxy to a third party to perform your banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under this proxy.

In case of discrepancy between the two language versions, the Arabic version shall prevail.

I received a copy of the list of "Customer Rights and Responsibilities" and read its content.

Name :

ID :

Signature:

Date :

ثانياً - لديك من الواجبات ما يلي:

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 مع حفظ الحقوق التي يمنحك إياها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة الى المصرف بشكل مستمر وكلمًا طلب منك ذلك.
4. التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيد منه.
5. في حال إكتشافك عمليّات مجهولة على حسابك، إبلاغ المصرف بذلك فوراً.
6. في حال سرقة أو فقدان دفتر التوفير، دفتر الشيكات، بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الإتمان الخاصين بك، إبلاغ المصرف بذلك فوراً.
7. تزويد المصرف بعنوان سكنك وعملك وعنوان بريدك الإلكتروني والعادي ورقم هاتفك/هواتفك، والإبلاغ فوراً عن أي تعديل لهذه المعلومات ممّا يمكّن المصرف من الإتصال بك بشكل يؤمّن خصوصية المعلومات الخاصة بك. وفي حال عدم إستلامك للبريد ضمن الفترة المتفق عليها، يتوجب إعلام البنك فوراً بذلك.
8. إستلام أرصدتك و/أو كشف حسابك دورياً (على الأقل مرة في السنة)، تدقيقه، وإعادته موقّعاً للمصرف.

ثالثاً - ما يلي بعض الإرشادات:

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، الى طرف آخر.
2. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد أقساطك في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماتك.
3. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاتك المصرفية والمالية بحيث تحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

في حال وجود اختلاف بين اللغتين، يعتمد النص باللغة العربية.

لقد استلمت نسخة عن لائحة "حقوق وواجبات العميل" واطلعت على محتواها.

الاسم :

رقم الحساب :

التوقيع :

التاريخ :