

## مسئوليات والتزامات العميل

### في إطار تحديد مسؤوليات والتزامات العميل، فإنه يتعين عليه، ما يلي:

- (1) أن يكون صادقا في كافة المعلومات التي يقدمها للبنك المتعامل معه.
- (2) أن يطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها إليه البنك عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أية التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه، وعلى العميل أن يحتفظ بنسخة من تلك المستندات وذلك قبل نشوء أي التزام مالي أو مصرفي عليه.
- (3) في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم استفساراته لموظفي البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بناء على رؤية واضحة وكاملة.
- (4) أن يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوى، بما في ذلك إجراءات التظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.
- (5) أن يتعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على استخدامه خدمة أو منتج يقدمه البنك، وذلك من خلال الاستفسارات الموجهة للمختصين حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه أن يتجنبها كلما كان ذلك ممكنا.
- (6) أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه، الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية وبما يلبي احتياجاته الفعلية.
- (7) أن يقوم بإبلاغ المتعامل معه فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها.
- (8) أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك ولا يفصح عنها لأي طرف آخر حفاظا على أمواله.
- (9) أن يستعين بالمشورة والنصح من موظفي البنك المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الالتزام بشروط التعاقد مع أو استخدام الخدمات والمنتجات المتعامل المقدمة له.
- (10) أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو كلما حدث تغيير فيها.
- (11) تأكيدا للمحافظة على السرية المصرفية، وفي حالة حاجة العميل إلى مراسلة البنك المتعامل معه عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، فإنه يتعين عليه أن يستخدم العنوان البريدي الخاص به وذلك تجنباً لاطلاع غيره على معلوماته الشخصية والمصرفية إذا لجأ إلى استخدام عنوان لا يخصه.
- (12) في حالة حاجة العميل إلى منح تفويض أو توكيل للغير للتعامل على حساباته أو أمواله طرف البنك، عليه أن يتوخى الحذر بشأن الصلاحيات والمعلومات التي تمنح لهم، واتخاذ اللازم فور الرغبة في إلغاء هذه التوكيلات وإخطار البنك.
- (13) عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات، ويتعين عليه مراجعة كافة المستندات التي يقدمها البنك له قبل توقيعها.
- (14) ضرورة احتفاظ العميل بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك في مكان آمن وبالشكل الذي يسهل عليه الرجوع إليها وقت الحاجة.

## Customer Responsibilities and Liabilities

To determine customer's responsibilities and liabilities, he/she must fulfill and meet the following:

- 1) Customer shall be honest with all the information he/she provides to the bank.
- 2) To go through and scrutinize all documents submitted to him by the bank when obtaining any service or product. It is also important to be acquainted with any fees, commissions, liabilities or responsibilities to be incurred by him/her. The customer must keep a copy of those documents before any financial or banking obligation enforceable upon him/her.
- 3) In case the customer does not understand any of the terms and conditions, or the procedures associated with the service or product he/she wishes to receive, he/she must submit his/her inquiries to the bank's respective staff, so that he/she can make his/her decisions based on a clear and complete understanding.
- 4) To comply with complaints procedures, including grievance procedures and submit the same to the Customer Protection Unit of the Central Bank of Kuwait.
- 5) To identify the risks that may result from his/her use of a service or product provided by the Bank, through inquiries addressed to specialists about the effects of those risks and shall avoid such risks whenever possible.
- 6) To choose from among the products and services offered to him/her the most appropriate to his/her real circumstances and capabilities and to meet his/her actual needs.
- 7) To inform the bank as soon as he/she learns that there are certain banking transactions that have been made on his/her accounts that he/she does not know about and their causes or those transactions for which he/she has not given an authorization for implementation.
- 8) To be vigilant and careful in maintaining the secrecy of his/her own information regarding his transactions with the bank and not to disclose such information to any third party in order to preserve his/her funds.
- 9) To seek the advice and help of the bank's competent employees in the event of any financial difficulties that hinder him/her from fulfilling the terms and conditions of the contract or using the services and products provided to it by the bank.
- 10) To update his/her KYC personal and banking data whenever the bank asks him/her to do so or whenever there is a change thereto.
- 11) To confirm the preservation of banking secrecy, and in the event that the customer needs to communicate with the bank via regular postal mail or electronic mail, he/she must use his/her own postal address in order not to give others access to his/her personal and banking information if he/she resorts to using an address that does not belong to him/her.
- 12) In the event that the customer needs to grant an authorization or power of attorney to a third party to deal on his accounts or funds with the bank, he/she must be careful about the powers/authorizations and information granted to them, and must take the necessary action once he/she desires to cancel these powers of attorney and to notify the bank therewith.
- 13) Customer shall not sign any financial documents or contracts that are empty or incomplete, and he/she must review all documents submitted by the bank to him/her before signing them.
- 14) It is necessary for the customer to keep copies of the documents of transactions with the bank in a safe place and in a way that makes it easy for him to refer to them whenever required.