

مسئوليات والتزامات العميل

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

- ان يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها للبنك المتعامل معه.
- ان يطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها اليه البنك عند الحصول على اية خدمة او منتج، مع اهمية التعرف على رسوم، او عمولات، او اية التزامات، او مسئوليات تترتب عليه، وعلى العميل ان يحتفظ بنسخة من تلك المستندات وذلك قبل بدء اي التزام مالي او مصرفي عليه.
- في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط او الاجراءات المرتبطة بالخدمة او المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه ان يقدم استفساراته لموظفي البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قرارته بناء على رؤية واضحة وكاملة .
- ان يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوى، بما في ذلك اجراءات التظلم الى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.
- ان يتعرف على المخاطر التي يمكن ان تترتب على استخدامه خدمة او منتج يقدمه البنك، وذلك من خلال الاستفسارات الموجه للمختصين بشأن الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه ان يتجنبها كلما كان ذلك ممكناً.
- ان يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه، الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية الواقعية بما يليبي احتياجاته الفعلية.
- ان تقوم بإبلاغ البنك المتعامل معه فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها واسبابها او تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها.
- ان يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك ولا يفصح عنها لأي طرف اخر حفاظاً على أمواله.
- ان يستعين بالمشورة والنصح من موظفي البنك المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الالتزام بشروط التعاقد معه او استخدام الخدمات والمنتجات المتعامل بها والمقدمة له.
- ان يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو حدث تغيير فيها.
- تأكيد المحافظة على السرية المصرفية، وفي حالة حاجة العميل الى مراسلة البنك المتعامل معه عن طريق البريد العادي او الالكتروني، فإنه يتعين عليه ان يستخدم العنوان البريدي الخاص به وذلك تجنباً لاطلاع غيره على معلوماته الشخصية والمصرفية إذا لجأ الى استخدام عنوان لا يخصه.
- في حالة حاجة العميل الى منح تفويض او توكيل للغير للتعامل على حساباته او أمواله من طرف البنك، عليه ان يتوخى الحذر بشأن الصلاحيات والمعلومات التي تمنح لهم، واتخاذ اللازم فور الرغبة في الغاء هذه التوكيلات واطار البنك.
- عدم التوقيع على اية مستندات مالية او عقود خالية او غير مكتملة البيانات، يتعين عليه مراجعة كافة المستندات التي يقدمها البنك له قبل توقيعه.

- ضرورة احتفاظ العميل بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك في مكان آمن وبالشكل الذي يسهل عليه الرجوع اليها وقت الحاجة.
- التزام العميل بتقديم الشكوى المتعلقة بموضوع محدد مرة واحدة، وانتظار الرد الرسمي خلال المدة المحددة للرد، ما لم تطرأ أي مستجدات أو معلومات أو أدلة جديد تستدعي إعادة الإرسال.