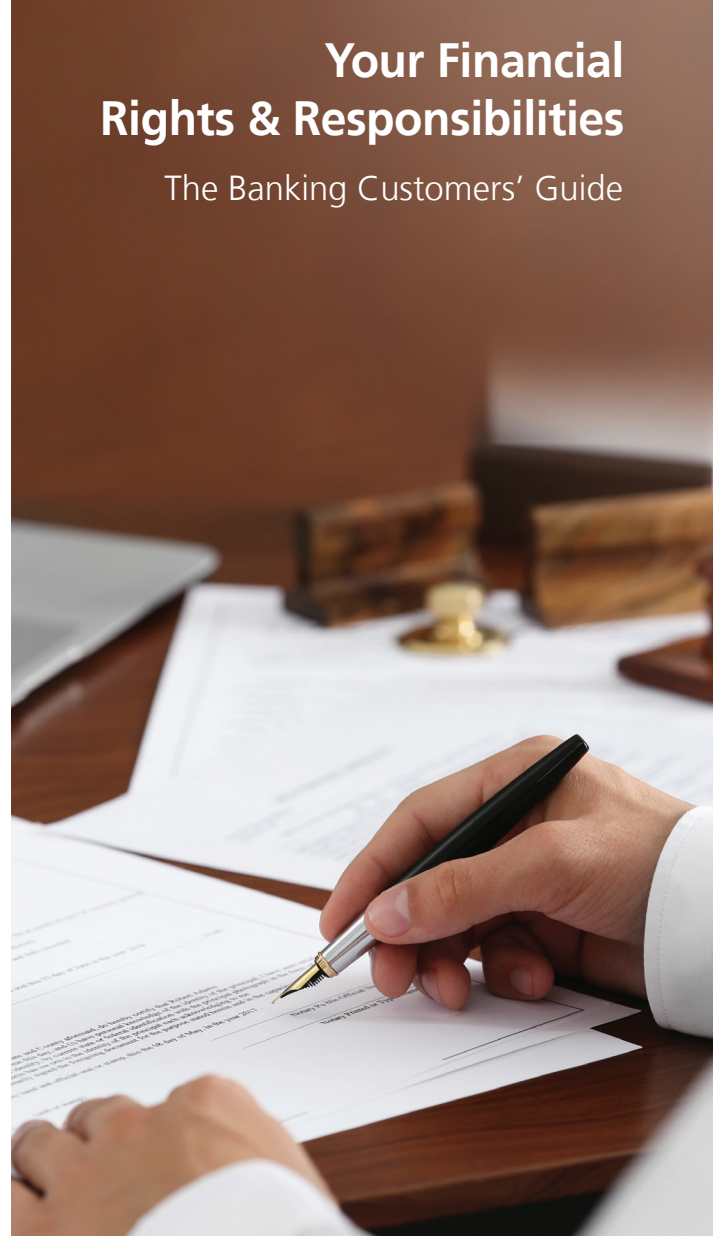


## حقوقك ومسؤولياتك المصرفية الدليل المصرفي للعملاء

## Your Financial Rights & Responsibilities The Banking Customers' Guide



## لحمايتك

عملت مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) على تطوير مجموعة من "المبادئ المصرفية" بهدف توجيه العلاقة القائمة بين العميل والبنك المتعامل معه. يأتي هذا التطور بغرض مساعدة عملاء البنوك على معرفة ما يترتب لهم من حقوق، وما يتوجب عليهم من مسؤوليات عند تعاملهم مع البنوك، ومن هذا المنطلق أصدر بنك البلاد هذا الكتيب الذي يوضح المبادئ التي يتوجب على بنك البلاد إتباعها:

- يقدم لك مُنتجات وخدمات مصرفية.
- يقدم لك المعلومات والمشورة الماليّة.
- يعلن عن منتجات وخدمات مصرفية.
- يتعامل مع الشكوى المقدمة من العميل.

وبهدف ضمان حماية العملاء قام بنك البلاد بتطبيق مبادئ حماية العملاء، بالإضافة الى أن مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) ستقوم بمواصلة جهودها الرقابية لضمان امتثال البنوك العاملة في المملكة لهذه المبادئ المصرفية.

## Keeping you protected

The Saudi Arabian Monetary Authority (SAMA) has developed a set of Banking Principles to guide the relationship between customers and their banks. These have been defined in order to help you understand the rights and responsibilities you have when dealing with a bank, based on that, Bank Albilad has issued this booklet that clarifies the principles to be followed by Bank Albilad when it:

- Provides you with banking products and services
- Gives you financial information and advice
- Advertises banking products and services
- Handles your complaints

To ensure the protection of its customers, Albilad Bank has implemented the customer protection principles. In addition to that, SAMA will continue monitoring the banks to ensure that they adhere to these Banking Principles.

## Are you a banking customer?

The Banking Principles apply to all banks that do business in the Kingdom of Saudi Arabia and are licensed and supervised by SAMA. They also apply to the customers of these banks.

A customer is defined as:

"A natural person who is acting outside of the scope of his business and who is enjoying the products and services offered by a bank."

## Your rights as a banking customer

- 1 Bank Albilad should deal fairly and honestly with you in every interaction.
- 2 Bank Albilad should be transparent with you in every interaction and provide you with the information you require about products and services that are easy to access and understandable.
- 3 Bank Albilad should make you aware of the financial risks and opportunities that apply to any of its products or services before you buy it.
- 4 Bank Albilad should work in a professional manner to ensure your satisfaction and the protection of your financial interests.
- 5 Bank Albilad should monitor and protect your financial assets against fraud.
- 6 Bank Albilad should protect your financial and personal information and ensure it is not disclosed to third parties.
- 7 Bank Albilad should give you easy access to file a complaint through mechanisms that are clear, certified, timely and efficient.
- 8 Bank Albilad should allow its customers to search, compare and where appropriate, switch between products, services and banks with ease.

## هل أنت عميل لأحد البنوك المحلية؟

تطبق "المبادئ المصرفية" على كافة البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية والمصرح لها بالعمل في المجال المصرفي من خلال مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) ويشمل تطبيق هذه المبادئ عملاء تلك البنوك، حيث يُعرف العميل بوصفه:

"كل شخص طبيعي يعمل خارج نطاق عمله التجاري، يتمتع بالحصول على منتجات وخدمات مصرفية مقدمة له من البنك المتعامل معه"

## حقوقك كعميل

- 1 يجب على بنك البلاد التعامل بنزاهة وصدق في مختلف تعاملاته البنكية معك.
- 2 يجب أن يلتزم بنك البلاد بالشفافية في كافة تعاملاته معك، مع توفير كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة بآلية تسهل وصولك إليها.
- 3 يجب على بنك البلاد إشعارك بالمخاطر والفرص المالية التي قد تتعرض لها جراء تعاملك مع أي من منتجاته وخدماته البنكية قبل شرائك لها.
- 4 يجب على بنك البلاد العمل بطريقة مهنية لتحقيق المنفعة التي تتطلع إليها مع حماية المصالح المالية الخاصة بك.
- 5 يجب على بنك البلاد رصد وحماية أصولك المالية ضد أي عمليات احتيال محتملة.
- 6 يجب على بنك البلاد حماية معلوماتك المالية والشخصية، وضمن عدم إفشائها لأي طرف ثالث.
- 7 يجب على بنك البلاد تسهيل عملية تقديمك للشكوى من خلال آليه واضحة ومعتمدة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة
- 8 يتوجب على بنك البلاد إتاحة إمكانية البحث والمقارنة أمام العملاء فيما بين المنتجات والخدمات البنكية بكل يسر وسهولة.

- 9 يتحمل بنك البلاد كامل مسؤولياته تجاه أفعال الوكلاء المعتمدين لديه.
- 10 يجب على بنك البلاد امتلاك سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، مع الإلتزام بتطبيق هذه السياسة في حال حدوث أي تضارب في المصالح القائمة فيما بين البنك والطرف ثالث.
- 11 ينبغي ان يبلغ بنك البلاد العملاء بأي تغييرات في الأحكام والشروط خلال 30 يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.
- 12 يحق لبنك البلاد بإيقاف حساب العميل اذا انتهت صلاحية بطاقة الاحوال الشخصية أو بطاقة الإقامة.
- 13 على بنك البلاد تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم منتج، خدمة، أو عند توقيع عقد مع العميل أو في حال طلب العميل.
- 15 على بنك البلاد إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل 30 يوم عمل من إجراء هذا التغيير.
- 16 على بنك البلاد أن يوضح للعميل أن الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعترض في شأن شكواه، على أن لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.
- 17 على بنك البلاد التواصل مع العميل وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ استلامها وفي حال عدم إنهاؤها خلال هذه الفترة فعليه إحاطته في موعد اقصاه (10 ايام) بأخر مستجداتها.

- 9 Bank Albilad should be responsible and accountable for the actions of their authorized agents.
- 10 Bank Albilad must have a written policy on conflict of interest and ensure that this policy is disclosed to customers in case of a conflict of interest between the bank and a third party.
- 11 Bank Albilad should communicate any changes in terms and conditions at least 30 business days in advance of any such changes being implemented.
- 12 Bank Albilad has the right to close CIF if the date of ID or Iqama expired.
- 13 Bank Albilad should provide customers with a copy of the schedule of fees, charges and commissions when they provide a product or service, when signing a contract or as requested by a customer at any time.
- 15 Bank Albilad should inform the affected customers of any changes in fees and charges, including any fees and charges imposed by a third party, 30 business days in advance of any such changes being implemented.
- 16 Bank Albilad complaints procedures should include the expected time period for the bank to respond to the customer with a decision on the complaint that would not exceed 10 business days from the date of registration of the complaint.
- 17 Bank Albilad should communicate with the customer about the period of time needed to update him on his complaint. If the complaint is not resolved within the set time, the bank will communicate and update within 10 business days of the complaint's submission date.

## Your responsibilities as a Bank Albilad customer

Before engaging in a relationship with Bank Albilad, you must know and understand your responsibilities as a customer and how you can help Bank Albilad to help you.

- 1 Be honest and accurate with all the information you give to Bank Albilad
- 2 When applying for a product or a service provided by Bank Albilad, ensure you have read all information given to you and you are aware of your obligations
- 3 Always clarify with Bank Albilad employees about anything that is unclear or a condition that you are not sure about
- 4 Don't hesitate to file a complaint or escalate your issue to higher levels if appropriate
- 5 Make sure you understand all terms and conditions associated with any product or service provided by Bank Albilad
- 6 Keep in mind that some financial products or services carry risks and provided by Bank Albilad should clearly explain these to you
- 7 Apply for products or services that suit your specific needs and financial capability.
- 8 Report unauthorized transactions to Bank Albilad immediately
- 9 Do not disclose any personal or banking information to any third party
- 10 Seek the advice from Bank Albilad when encountering any type of financial difficulties.
- 11 Ensure that your banking information is up-to-date at all times at Bank Albilad
- 12 While corresponding with Bank Albilad through mails, make sure you use your own mail and e-mail address and not others to avoid exposing your information
- 13 When granting a 'Power of Attorney' be careful about the information you are granting access to and to whom you are giving power over your financial matters
- 14 Do not sign empty or partially completed forms
- 15 Review all your documents before you sign them
- 16 Keep all your banking documents and cards in a safe place

## مسؤولياتك كعميل في بنك البلاد

قبل بدء أي علاقة مع بنك البلاد ، يتوجب عليك معرفة وتفهم مسؤولياتك الناشئة كعميل، وذلك ليتمكن بنك البلاد من مساعدتك.

- 1 كن صادقاً ودقيقاً إزاء كافة البيانات التي تدلي بها لبنك البلاد.
- 2 عند التقدم بطلب الحصول على منتج ما أو خدمة يقدمها بنك البلاد تأكد من قراءتك وفهمك لكافة المعلومات الممنوحة لك ومعرفة ما يترتب عليك من مسؤوليات
- 3 أطلب من موظفي بنك البلاد توضيح كل ما هو غير واضح لديك، أو غير متأكد منه من الشروط المتعامل بها.
- 4 لا تتردد في تقديم شكوى عند عدم رضاك على الخدمة المقدمة لك.
- 5 تأكد من فهمك لكافة الشروط والأحكام المتعلقة بأي منتج أو خدمة مقدمة لك من بنك البلاد.
- 6 ضع في اعتبارك أن بعض المنتجات والخدمات البنكية قد تتضمن شيئاً من المخاطر المالية التي يتوجب على بنك البلاد توضيحها لك.
- 7 تقدم بطلب المنتجات أو الخدمات الأكثر ملاءمة لاحتياجاتك وقدراتك المالية.
- 8 ابلغ بنك البلاد على وجه السرعة بالعمليات المصرفية التي تتم من دون علمك أو تفويضك.
- 9 لا تفسح بأي حال من الأحوال معلوماتك الشخصية أو البنكية لأي طرف ثالث.
- 10 أطلب المشورة من بنك البلاد عند مواجهتك أي نوع من المصاعب المالية في أي وقت.
- 11 تأكد من تحديثك بشكل دوري كافة بياناتك المصرفية لدى بنك البلاد.
- 12 عند مراسلة بنك البلاد عبر البريد العادي أو الإلكتروني، استخدم عنوان بريدك العادي أو الإلكتروني الخاص بك فقط لتلافي إطلاع الآخرين على معلوماتك المصرفية.
- 13 عند منحك "توكيل" توخى الحذر بشأن المعلومات والصلاحيات الممنوحة للآخرين لسلامة تعاملاتك المالية.
- 14 لا توقع أي مستندات مالية غير مكتملة أو خالية.
- 15 احرص على مراجعة كافة الوثائق قبل توقيعك عليها.
- 16 احفظ كافة وثائقك وبطاقاتك البنكية في مكان آمن.

## ما الذي يتوجب عليك فعله عند تقديم الشكوى؟

إن كنت متأكدًا أن بنك البلاد لا يتبع المبادئ المصرفية المقررة، فإنه يتوجب عليك تقديم شكوى أولاً إلى البنك، وفي مثل هذه الحال، فإنه يتوجب على بنك البلاد أن يمتلك إجراءات واضحة يمكن الوصول إليها والتعامل معها بكل سرعة وكفاءة وموثوقية عند استلام شكوى من العميل.

## آلية تقديم الشكوى عن طريق أحد القنوات التالية:

### فروع انجاز

خدمة عملاء انجاز: 92 001 1541

### هاتف البلاد

#### وحدة شكاوي العملاء

الارقام التالية :

- من داخل المملكة : 800123000 أو 920001002
- من خارج المملكة: +966 920001002
- عن طريق الهاتف الجوال: 011 291 8884
- عن طريق الفاكس: 011 277 9509

#### وحدة شكاوي العملاء

على الأرقام التالية:

- عن طريق الهاتف: 011 479 8344
- عن طريق الفاكس: 011 479 8909
- البريد الإلكتروني : enjaz@bankalbilad.com

## What to do when you want to file a complaint?

If you believe that Bank Albilad is not following the established Banking Principles, you should first file a complaint to Bank Albilad. Bank Albilad must have clear and accessible complaint procedures in place, and must handle your complaint speedily, efficiently and fairly.

## Filing a complaint through the following channels:

### Enjaz branches

Enjaz call center : 92 001 1541

### Albilad Phone

#### Customer Complaints Units

Contact Bank Albilad on the following numbers:

- Within the Kingdom: **920001002 or 800123000**
- Outside the Kingdom: **+966 920001002**
- Mobile: **011 291 8884**
- Fax: **011 277 9509**

### Through Albilad Net (Messages Center)

Contact the Customer Complaints Unit on the following numbers:

- Phone: **011 479 8344**
- Fax: **011 479 8909**
- Email: **enzaj@bankalbilad.com**

If you are not satisfied with how your complaint is being handled or with the response you receive to your complaint and want to escalate it, you can contact the SAMA Consumer Protection Department, using any of these communication channels:

**Email:** [cpdc@sama.gov.sa](mailto:cpdc@sama.gov.sa)

**Telephone:** **800 125 6666**

**Visit:** SAMA Head Office, Al-Ma'ather Street, Riyadh. Our hours of service are Sunday to Thursday **10:00 - 14:30**

**Write:**

Saudi Arabia Monetary Authority  
Consumer Protection Department  
Al-Ma'ather Street, P.O. Box **2992**  
Riyadh **11169**, Saudi Arabia

**Website:** [www.sama.gov.sa/complaint](http://www.sama.gov.sa/complaint)

You can download the full version of the Banking Principles from: [www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa)

وإذا كنت غير راض عن الطريقة التي يتم بها التعامل مع شكاوك، أو غير مقتنع بطريقة الرد التي تلقيتها بصدد الشكوى، ولديك الرغبة في تصعيد ذات الشكوى، يمكنك الاتصال بإدارة حماية العملاء بمؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) عبر أي من قنوات الاتصال التالية:

**بريد إلكتروني:** [cpdc@sama.gov.sa](mailto:cpdc@sama.gov.sa)

**هاتف:** **800 125 6666**

**زيارة:** مقر مؤسسة النقد العربي السعودي، من الأحد حتى الخميس، من الساعة **10:00** صباحاً حتى **14:30** ظهراً، شارع المعذر الرياض ،

**مراسلة:**

مؤسسة النقد العربي السعودي على العنوان البريدي التالي:  
إدارة حماية العملاء  
شارع المعذر ص ب: **2992**  
الرياض **11169** المملكة العربية السعودية

**الموقع الإلكتروني:** [www.sama.gov.sa/complaint](http://www.sama.gov.sa/complaint)

كما يمكنك تحميل النسخة الكاملة من المبادئ المصرفية من خلال موقع المؤسسة: [www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa)