

حماية العملاء

اعرف حقوقك ومسؤولياتك!

Know your rights!

As a customer of Burgan Bank, and in light with The Central Bank of Kuwait's concern for the protection of bank customers, you have rights that will protect you which you should learn about:

Fair and equal treatment:

You have the right to be treated with courtesy and should not be unfairly discriminated when offering financial products and services.

Disclosure and transparency:

Burgan Bank should provide you with all the information relevant to services and products rendered to you. Such information shall be clear, accurate, simple and easy to understand.

Privacy and confidentiality:

It is the Bank's responsibility to protect the interest of customers at all times by maintaining privacy and confidentiality of transactions and consumers' personal data.

Suitability:

The customer has the right to be offered products that are suitable to his needs and are based on the assessment of his financial circumstances.

Protection against financial fraud:

Burgan Bank is responsible to protect customer deposits and savings by means of laying down effective, competent and high-standard, and precisely supervised internal control systems, for the purpose of curbing fraud and embezzlement acts or misuse of the financial services.

Due diligence for treatment of customer complaints:

Burgan Bank insures treatment of customer complaints and their grievances in a swift, fair and independent manner. The Bank sets clear and definite mechanisms for following up and treatment of these complaints without delay, and is maintaining in-house mechanisms for settlement of disputes with customers.

Know your responsibilities!

- You must carefully view all documents presented by the bank in case of obtaining any service or product and it's important to know about any fees, commissions, obligations or responsibilities resulting and shall have a copy of these documents before any financial or banking obligations are established.
- Be truthful in all information you provide to the bank.
- Identify the risks that might result from using a service or product offered by the bank, through inquiries addressed to the specialists on the effects of those risks and should avoid it whenever possible.
- Maintain copies of the documents of the dealings with the bank in a safe place and in a manner that is easy to refer to when needed.
- Be careful in reviewing and ensuring the accuracy of all documents presented by the bank before signing them.
- Update your personal and banking information at the bank whenever the bank requests it or if there is a change. Which yourself doesn't know of or its reasons or those without an authorized by you.
- You must inform the bank immediately upon knowledge that there are some banking transactions made in your accounts which yourself are not aware of. You should also advise the Bank immediately about any unauthorized transactions.
- Practice care and caution in maintaining the secrecy of your information in the dealings with the bank and not disclose it to any other party.
- When corresponding with the Bank either via postal or electronic mail, you are required to use your mail address to ensure banking confidentiality as the Bank will not disclose customer banking details with non-affiliated third party mailing addresses.
- In case you require an authorization for other for a power of attorney to deal with your accounts or funds, then you should be very careful regarding the authorities and information granted to them. In case you want to cancel the power of attorney. You have to notify the Bank of the same.

Customer Protection

Know your Rights & Responsibilities

اعرف مسؤولياتك!

- أطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها إليك البنك عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أية التزامات أو مسؤوليات تترتب عليها.
- كن صادقاً في كافة المعلومات التي تقدمها للبنك.
- تعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على استخدامك لخدمة أو منتج يقدمه البنك، وذلك من خلال الاستفسارات الموجهة للمختصين حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليك أن تتجنبها كلما كان ذلك ممكناً.
- أحتفظ بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك في مكان آمن وبشكل يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة.
- راجع و تأكد من دقة كافة المستندات التي يقدمها البنك قبل توقيعها.
- حدث بياناتك الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منك البنك ذلك أو كلما حدث تغيير فيها.
- أبلغ البنك فور علمك بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباتك لا تعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منك لإتمامها.
- توخي الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماتك الخاصة بتعاملاتك مع البنك ولا تفصح عنها لأي طرف آخر.
- تأكيداً للمحافظة على السرية المصرفية، وفي حالة حاجتك إلى مراسلة البنك عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، فإنه يتعين عليك أن تستخدم العنوان البريدي الخاص بك وذلك تجنباً لإطلاع غيرك على معلوماتك الشخصية والمصرفية إذا لجأت إلى استخدام عنوان لا يخصك.
- في حالة حاجتك إلى منح تفويض أو توكيل للغير للتعامل على حساباتك أو أموالك، عليك أن تتوخي الحذر بشأن الصلاحيات والمعلومات التي تمنح لهم، واتخاذ اللازم فور الرغبة في إلغاء هذه التوكيلات وإخطار البنك.

اعرف حقوقك!

كعميل في بنك برقان، فإنك تتمتع بحقوق توفّر لك الحماية ويجب أن تكون على علم بها:

المساواة والعدالة:

لديك الحق في أن تتلقى معاملة تتّصف بالحياسة ويجب أن لا يتم التمييز بشكل غير عادل ضدك عند عرض المنتجات والخدمات المالية.

الإفصاح والشفافية:

يجب أن يوفّر بنك برقان كل المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات إليك وأن تكون هذه المعلومات واضحة ودقيقة وسهلة الفهم.

الخصوصية والسرية:

من مسؤولية البنك حماية مصالح العملاء في كل الأوقات عن طريق المحافظة على السرية والخصوصية لكل المعاملات والبيانات الشخصية.

الملائمة:

يملك العميل الحق بأن تقدّم له منتجات مناسبة لاحتياجاته ومبينة على تقييم ظروفه المالية.

الحماية ضد الاحتيال المالي:

إن بنك برقان مسؤول عن حماية ودائع ومدخّرات العملاء عن طريق وضع معايير فعّالة وعالية وأنظمة رقابة داخلية دقيقة لحمايتهم من الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام الخدمات المالية.

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء:

يضمن بنك برقان التعامل مع شكاوى العملاء بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة. يضع البنك آليات واضحة ومحددة للمتابعة ومعالجة هذه الشكاوى بدون تأخير لضمان تسوية النزاعات مع العملاء.