

Customer's rights and responsibilities Our valued customers,

Affirming the interest of Burgan Bank in the theme of customer's protection which guarantee their obtaining of banking and financial services in a comprehensive frame of transparency and disclosure, and enabling them to make their decisions on a sound basis, below are the rights and responsibilities of the customers, which the customer must be fully aware of during conducting banking transactions.

First: Customer Rights:

- To receive fair, equal and honest treatment from all employees of the bank
- To receive clear, transparent and accurate information on all products and services availed in a professional manner
- Bank shall maintain the confidentiality and privacy of personal and financial information and will not disclose it to anyone except in accordance with applicable laws and regulations
- To receive copies of contracts, terms & conditions, details on fees and charges for products and services availed
- To refuse to sign any blank or incomplete financial documents or contracts
- In the event that the customer doesn't understand any of the terms or procedures related to the service or product he/she wishes to obtain, customer can present inquiries to the concerned employees at the bank in order to take decisions based on a clear and full knowledge
- To select among the offered products and services the most suitable to his/her actual circumstances and abilities and to fulfill his/her actual needs
- To seek advice from the specialist employees at the bank if he/she faces any financial difficulties which prevent him/her from adhering to contract's terms or use of the provided services and products

Second: Customer Responsibilities:

- To carefully view all documents presented by the bank upon obtaining any service or product and it's important to identify any fees, commissions, commitments, or responsibilities that may apply
- To be truthful in all information provided to the bank
- To 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 the customer must avoid it whenever possible
- To 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
- To review and ensure the accuracy of all documents presented by the bank before signing them
- To update his/her personal and banking information at the bank whenever the bank requests it or if there is a change
- To inform the bank as soon as he/she knows there are some banking transactions made on his/her accounts which he/she doesn't know of or its reasons or those without an authorization from him/her
- To practice care and caution in maintaining the secrecy of his/her information in the dealings with the bank and not disclose it to any other party
- As affirmation of maintaining banking confidentiality, and if the customer needs to correspond with the bank by normal mail or electronic mail, he/she must use the personal postal address to avoid others from viewing his/her personal and banking information if he/she used an address that doesn't belong to him/her
- In the event that the customer needs to give an authorization or power of attorney to others to handle his/her accounts or funds at the bank, the customer must be cautious about the authorizations and information he/she gives to them, and to do what is necessary as soon as he/she wishes to cancel the power of attorney and notify the bank

حقوق وواجبات العميل عملؤنا الكرام،

تأكيداً على ما يوليه بنك برقان من اهتمام في مجال حماية العملاء بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح، وبما يمكنهم من اتخاذ قراراتهم على أسس سليمة، نورد لكم فيما يلي حقوق ومسؤوليات العميل التي يجب أن يكون على علم بها أثناء إجراء المعاملات المصرفية.

أولاً: حقوق العميل:

- أن يتلقى معاملة تتسم بالعدل والمساواة والأمانة من قبل جميع موظفي البنك
- الحصول على معلومات واضحة، دقيقة وشفافة عن كافة المنتجات والخدمات المستفاد منها بأسلوب مهني
- يتعين على البنك المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات المالية والشخصية للعميل، وعدم الكشف عنها إلى أي شخص إلا وفق القوانين والتشريعات السارية
- الحصول على نسخ من العقود، الشروط والأحكام، تفاصيل عن الرسوم والعمولات على المنتجات والخدمات المستفاد منها
- عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات
- 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 بناءً على رؤية واضحة وكاملة
- أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية وبما يلبي احتياجاته الفعلية
- أن يستعين بالمشورة والنصح من موظفي البنك المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الالتزام بشروط التعاقد معه أو استخدام الخدمات والمنتجات المقدمة له

ثانياً: مسؤوليات العميل:

- 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
- أن يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها للبنك
- 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 ممكناً
- الاحتفاظ بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك في مكان آمن وبشكل يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة
- مراجعة والتأكد من دقة كافة المستندات التي يقدمها البنك قبل توقيعها
- أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو كلما حدث تغيير فيها
- أن يقوم بإبلاغ البنك فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها
- أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك ولا يفصح عنها لأي طرف آخر
- تأكيداً للمحافظة على السرية المصرفية، وفي حالة حاجة العميل إلى مراسلة البنك عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، فإنه يتعين عليه أن يستخدم العنوان البريدي الخاص به وذلك تجنباً لإطلاع غيره على معلوماته الشخصية والمصرفية إذا لجأ إلى استخوانه عنوان لا يخصه
- 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

If you have any complaint or dispute you can follow one of the following methods:

إذا كان لديك أية شكوى أو اعتراض يمكنك اتباع أحد الطرق التالية:

How to communicate with us

كيفية التواصل معنا



Contact Customer Experience Management via email CEM@burgan.com. Accordingly, we will contact you in order to resolve the complaint as soon as possible or clarify the dispute and remove its causes

مراسلة إدارة شؤون العملاء عبر البريد الإلكتروني CEM@burgan.com وعليه سوف نقوم بالتواصل معكم لحل الشكوى المقدمة في أسرع وقت ممكن أو توضيح الاعتراض المقدم وإزالة أسبابه



Contact Call Center 1804080

الاتصال بمركز خدمة العملاء عبر 1804080



Visit any branch, or visit Customer Experience Management: Head Office, Abdullah Al-Ahmed Street, Sharq, 14th floor

الحضور شخصياً إلى أحد فروعنا أو إلى إدارة شؤون العملاء: الفرع الرئيسي الكائن في شارع عبد الله الأحمد، الشرق الدور الرابع عشر



For any clarifications or inquiries about bank's products and services, or to know any details about your banking transaction please contact Call Center at 1804080, visit the nearest Burgan Branch, or visit our website www.burgan.com

إذا كان لديك أي استفسار أو توضيح عن منتجات وخدمات البنك، أو لمعرفة أي تفاصيل خاصة بمعاملاتك المصرفية يرجى الاتصال على مركز خدمة العملاء 1804080، أو قم بزيارة أقرب فرع لبنك برقان أو قم بتصفح موقعنا الإلكتروني www.burgan.com

Advices: Burgan Bank will never ask you for your account information, pin code or password by email nor SMS. Do not reply to any email or SMS asking for your account details and report it to call center at 1804080

نصائح: بنك برقان لن يقوم أبداً بالطلب منك الحصول على معلومات حسابك الخاص أو الرقم السري أو كلمة السر عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة. يرجى عدم الرد على أي بريد إلكتروني أو SMS يسأل عن تفاصيل الحساب الخاص بك وقم فوراً بإبلاغ مركز خدمة العملاء عبر 1804080

follow us on:



Burgan Bank Official page



@burganbankgroup



www.youtube.com/burganbankchannel

تابعونا على:

For more information call 1804080, or visit www.burgan.com

لمزيد من المعلومات اتصل على 1804080، أو تفضل بزيارة موقعنا www.burgan.com