

١٣. كن حذراً جداً عند إعطاء وكالة بخصوص المعلومات التي ترغب التوكيل بها وعن الشخص الذي تريد توكيله لذلك الغرض.
١٤. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.
١٥. راجع كافة مستنداتك قبل التوقيع عليها، حيث أن توقيعك عليها يعني موافقتك على محتوياتها وشروطها.
١٦. احفظ كافة مستنداتك البنكية في مكان آمن.
١٧. ابلغ البنك فوراً في حالة فقد أو سرقة بطاقة الصرف أو البطاقة الائتمانية أو الرقم السري أو دفتر الشيكات الخاص بك، حيث أنك ستتحمل كافة المسؤولية عن العمليات التي تتم قبل التبليغ عن ذلك.
١٨. لا تستخدم أي رقم سري للخدمات البنكية يكون ذلك الرقم مرتبطاً بمعلومات شخصية مثل تواريخ الولادة أو تواريخ الزواج أو غير ذلك وتغيير الأرقام السرية بصورة دورية.
١٩. سدد الرسوم والمصاريف المطلوبة منك وتأكد أنه يوجد مبالغ كافية في رصيدك عند إصدار شيكات، ذلك أن رفض تلك الشيكات أو تأخير دفعها سوف يؤثر سلباً على سجلك الائتماني لدى شركات المعلومات الائتمانية المختصة.

كيفية تقديم شكوى

وفقاً لرؤية البنك في تحقيق رضا العملاء على أعلى مستوى، وإيماناً من أن شكاوى العملاء هي واحدة من أهم الموارد الضرورية لتطوير وتحسين أعمال البنك، تتحمل إدارة فرنسي كير مسؤولية متابعة حل شكاوى العملاء بطريقة احترافية جداً يستحقها العميل.

في حالة وجود شكوى، يرجى إتاحة الفرصة لنا لمساعدتك من خلال الاتصال كما يلي:

• فرنسي كير - إدارة العناية بالعملاء

للاتصال من داخل المملكة ٥٤٨ ٩٢٠٠٠٠

للاتصال من خارج المملكة ٥٤٨ ٩٢٠٠٠٠ +٩٦٦

فاكس ٥٤٨٨ ٢٨٩ ١١ ٩٦٦+

بريد الكتروني ccc@alfransi.com.sa

• قم بزيارة أي فرع من فروع البنك

اطلب مندوب خدمات العملاء وقدم الشكوى إليه وسيقوم هو بتسجيلها بالنظام. بعد ذلك احصل على قسيمة تحتوي على رقم المتابعة وتاريخ الشكوى والتاريخ المتوقع لحلها.

تأكد أنك تقع بالمرتبة الأولى ضمن سلم أولوياتنا وأن كافة موظفينا في خدمتك.

• للإبلاغ عن فقد أو سرقة بطاقة الصرف الآلي أو البطاقة الائتمانية أو الرقم السري

- فرنسي فون

من الهاتف الثابت ٢١٢١ ١٢٤ ٨٠٠

من الجوال ٥٧٦ ٩٢٠٠٠٠

من خارج المملكة ٥٧٦ ٩٢٠٠٠٠ +٩٦٦

- أوقم بزيارة أي فرع من فروع البنك السعودي الفرنسي

• للإبلاغ عن فقد أو سرقة دفتر شيكات

قم بزيارة أي فرع من فروع البنك السعودي الفرنسي

نصية مجانية ترسل إلى هاتفك المحمول.

١٢. يعلمك بأية تعديلات على الشروط والأحكام الخاصة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها.
١٣. لن يطالبك بإيداع أي مبلغ عند فتح حساب شخصي. ولكن تذكر أنه يحق للبنك إقفال حسابك في حالة بقاء رصيد الحساب صفراً لمدة تتجاوز ٩٠ يوماً من تاريخ فتح الحساب.
١٤. يقوم بإخطارك بقرار إغلاق حسابك قبل ٦٠ يوماً من القيام بذلك وعن الأسباب الداعية إلى ذلك. ولكن يجوز للبنك إقفال الحساب فوراً ودون إخطار في حالة وجود احتيال أو اختلاس.
١٥. يقوم بتزويدك بصورة من جدول الرسوم والتكاليف والعمولات عند التقديم على أي من المنتجات أو الخدمات، وذلك عند توقيع العقد الخاص بذلك أو عند طلبك.
١٦. يقوم بإخطارك بأي تغيير على الرسوم والمصاريف، بما في ذلك الرسوم والمصاريف التي تتقاضاها جهات أخرى.
١٧. يقوم بإعادة مبلغ مناسب لك من الرسوم التي أخذها منك في حالة قرارك عدم المضي بالمنتجات والخدمات وذلك خلال ١٠ أيام من توقيعك العقد.
١٨. يكون شفافاً بخصوص أية مبالغ أو رسوم أو عمولات يتقاضاها عند الإعلان أو الترويج لأي من المنتجات أو الخدمات التي تتطلب منك دفع رسوم عليها.

فيما يلي بيان بواجباتك كعميل:

١. قدم معلومات صحيحة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أية نماذج بنكية مطلوبة منك.
٢. عند التقدم للحصول على أي منتج أو خدمة، تأكد من قراءة وفهم كافة المعلومات المعطاة لك، وعلمك التام واستعدادك للالتزام بمسؤولياتك.
٣. أطلب من الموظف المختص بالبنك إيضاح أي مسألة ترى أنها غير واضحة أو شرط لا تكون متأكداً منه.
٤. لا تتردد في تقديم شكوى أو تصعيد المسألة إلى جهات إدارية أعلى عند اللزوم.
٥. تأكد من فهمك التام بالشروط والأحكام الخاصة بالمنتجات والخدمات واستخدامها وفقاً لذلك.
٦. تذكر أن بعض المنتجات والخدمات ترتبط بمخاطر معينة وأنه يتعين على البنك إيضاحها لك، ولا تقبل شراء أي منتجات أو خدمات ترتبط بمخاطر تفوق إمكانياتك المالية.
٧. اطلب المنتجات والخدمات التي تفي باحتياجاتك وإمكانياتك المالية، ويجب عليك الإفصاح عن التزاماتك المالية لضمان أن يعتمد القرار بالشراء على قدرتك على الوفاء بالتزاماتك الإضافية.
٨. ابلغ البنك بأية عمليات غير معروفة على الفور.
٩. لا تقم بإعطاء المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بك إلى أي جهة أخرى.
١٠. استشر البنك في حالة مواجهة أية مشاكل مالية.
١١. تأكد من تحديث معلومات الشخصية ومعلومات الاتصال بك في كافة الأوقات.
١٢. تأكد من استخدام عنوان بريدك الخاص وبريدك الإلكتروني الخاص في مراسلاتك مع البنك لكي تتجنب الكشف عن المعلومات الخاصة بك إلى الغير.

توفير الحماية الدائمة لك

من منطلق مساعدة عملاء البنوك على فهم حقوقهم وواجباتهم عند التعامل مع البنوك، أصدرت السلطات النظامية البنكية بالمملكة العربية السعودية مجموعة من المبادئ البنكية لتنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها.

يطلب من كل بنك الالتزام بهذه المبادئ عند التعامل مع عملائه، ويجب إتباعها في كل وقت عندما يقوم البنك بأي من الأعمال التالية:

- عرض منتجاته وخدماته على العملاء.
- تقديم معلومات واستشارات مالية إلى العملاء.
- الإعلان عن المنتجات والخدمات.
- التعامل مع الشكاوى.

عمل البنك السعودي الفرنسي على تنفيذ مبادئ حماية العميل من منطلق حماية عملائه، علاوة على قيام السلطات النظامية بمتابعة تنفيذ هذه المبادئ البنكية الرامية إلى حماية العملاء.

هل أنت عميل لدى أحد البنوك؟

تطبق مبادئ حماية العملاء على كافة البنوك المرخصة والمراقبة بالمملكة العربية السعودية من قبل السلطات النظامية المختصة. تنطبق هذه المبادئ كذلك على عملاء هذه البنوك.

يعرف العميل بأنه:

"الشخص الطبيعي الذي يتصرف خارج نطاق أعماله التجارية والذي يستفيد من الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك."

فيما يلي بيان بحقوقك بصفك عميل للبنك:

البنك السعودي الفرنسي سوف:

١. يتعامل معك بأمانة في كل شأن من الشؤون.
٢. يكون شفافاً في تعامله معك عند تقديم المعلومات الخاصة بمنتجاته وخدماته لك والتي ستكون واضحة وسهلة الفهم.
٣. يطلعك على المخاطر المالية والفرص المرتبطة مع أي من منتجاته وخدماته قبل شرائك لها.
٤. يؤدي العمل بصورة مهنية من أجل ضمان رضاك وحماية مصالحك المالية.
٥. يتابع أصولك المالية وحمايتها من عمليات الاحتيال.
٦. يقوم بحماية معلوماتك المالية والشخصية والتأكد من عدم الكشف عنها لأي جهة.
٧. يقوم بتمكينك من تقديم شكوى من خلال الآليات الواضحة والمسئولة والفعالة وفي الوقت المطلوب.
٨. يسمح لك بالبحث عن المنتجات والخدمات والمقارنة بينها والتحول عند اللزوم من واحدة إلى أخرى أو إلى بنوك أخرى بسهولة ويسر.
٩. يتحمل البنك المسؤولية والمسائلة بخصوص تصرفات الوكلاء المفوضين من قبله.
١٠. يؤكد على الكشف لك عن نسخة خطية من سياسة تضارب المصالح في حال نشوء حالة مماثلة بين البنك وجهات أخرى.
١١. يقوم بإخطارك بكافة العمليات التي تتم على حساباتك بواسطة رسائل

Keeping you protected

The banking regulator in the Kingdom of Saudi Arabia has developed a set of Banking Principles to guide the relationship between consumers and their banks. These have been defined in order to help consumers understand their rights and responsibilities they have when dealing with a bank.

Every bank must follow these principles when dealing with their consumers. These must be followed at all times when a bank:

- Provides banking products and services.
- Gives financial information and advice.
- Advertises banking products and services.
- Handle complaints.

To ensure the protection of the consumers, Banque Saudi Fransi has implemented the consumer protection principles. In addition to that, the banking regulator 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 the regulatory body. They also apply to the consumers 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 the bank.”

Your rights as a banking consumer:

Banque Saudi Fransi shall:

1. Deal fairly and honestly with you in every interaction.
2. Be transparent with you and provide you with the information you require about products and services that are easy to access and understandable.
3. Make you aware of the financial risks and opportunities that apply to any of its products or services before you buy it.
4. Work in a professional manner to ensure your satisfaction and the protection of your financial interests.
5. Monitor and protect your financial assets against fraud.
6. Protect your financial and personal information and ensure it is not disclosed to third parties.
7. Give you easy access to file a complaint through mechanisms that are clear, accountable, timely and efficient.
8. Allow you to search, compare and where appropriate, switch between products, services and banks with ease.
9. Be responsible and accountable for the actions of our authorized agents.
10. Make sure to disclose bank's written policy on conflict of interest to you in case it arises between the bank and a third party.
11. Inform you of all transactions on your accounts as they

happen by sending a free SMS to your mobile number.

12. Communicate to you any changes in the terms and conditions being applied for any products and services it offers.
13. Not require you to have a minimum deposit to open a personal bank account. However, the bank has the right to close an account if the account balance is zero for a period of 90 days from the date that the account is opened.
14. Inform you of decision by the bank to close your account 60 days in advance of the account being closed and the reasons for this. In cases of fraud or embezzlement by a customer, the bank can immediately close or block an account without communicating with the customer.
15. Provide you with a copy of the schedule of fees, charges and commissions whenever a product or service is provided, when signing a contract or as requested by you at any time.
16. Notify you of any changes in fees and charges, including any fees and charges imposed by a third party.
17. Refund an appropriate portion of any collected fee or charge if within 10 days of signing the contract you decides not to proceed with the banking product or service.
18. Be transparent by indicating the amount of all fees and commissions whenever it advertises or promotes any product or service that requires you to pay a fee.

Your responsibilities as a banking consumer:

1. Always provide full, honest and accurate information when you are filling in any bank documents.
2. When applying for a product or a service, ensure you read and understand all information given to you, are aware and can comply with your obligations.
3. Always seek clarification with bank employees about anything that is unclear or a condition that you are not sure about.
4. Do not hesitate to file a complaint or escalate your issue to higher levels if appropriate.
5. Make sure that you have a full understanding of the terms and conditions and use the products or service in accordance with it.
6. Keep in mind that some products or services carry risks and the bank should clearly explain these to you. Do not purchase a product or services where the risks involve do not suit your financial situation.
7. Apply for products or services that meet your specific needs and financial capability. You should disclose all your financial obligations to ensure that the decision is based on your ability to meet your additional obligations.
8. Report any unauthorized transactions to the bank immediately.
9. Do not disclose any personal financial or banking information to any third party.
10. Seek the bank's advice when encountering any type of financial difficulties.
11. Ensure that your personal and contact information is up-to-date at all times.

12. Make sure that you use your own mail and e-mail address when corresponding with the bank to avoid exposing your financial and banking information to others.
13. When granting a 'Power of Attorney' be extra careful on 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. Your signature or initial signifies your approval and agreement of the document content and provisions.
16. Keep all your banking documents in a safe place.
17. Immediately report lost/stolen ATM card, credit card, secret number (PIN) or chequebooks to the bank. You will be responsible for any transactions made before they are reported as lost/stolen.
18. Do not use any secret number (PIN) for banking services associated with personal dates like birth dates, anniversary dates, etc. and to change them periodically.
19. Pay your dues or liabilities on time and ensure your issued checks are funded. Non-payment or late payments will have consequences with your credit record in the information held by credit information companies.

How to file a complaint

In line with the bank's vision to achieve a high level of customers' satisfaction and our belief that customers' complaints are one of the most important sources to develop and increase our level of service, FransiCare department is entrusted with the responsibility of monitoring resolution of customers' complaints in a highly professional manner that our customers deserve.

In case you have any complaint please give us the opportunity to help you by contacting us at one of the following:

• FransiCare - Customer Care Department:

Within the Kingdom: 92 0000 548

Outside the Kingdom: +966 92 0000 548

Fax: +966 11 289 5488

Email: ccc@alfransi.com.sa

• Visit any of Banque Saudi Fransi branches

Please ask to meet the customer service representative who will receive your complaint and log it in the system. After this, you will get a receipt containing the reference number, date of complaint and the expected date of its resolution.

Be assured that you are our main priority, and our staff is ready to serve you.

• To report lost/stolen ATM Card, Credit Card and PIN - FransiPhone

Inside Kingdom 800 124 2121

From Mobile 92 0000 576

Outside Kingdom +966 92 0000 576

- or visit any of Banque Saudi Fransi branches

• To report lost/stolen Chequebooks

Visit any of Banque Saudi Fransi branches