

« حقوقك ومسؤولياتك
المصرفية « مبادئ
حماية العملاء

نحرص في **anb** على تطوير خدماتنا ومنتجاتنا بما يتواءم مع احتياجاتكم، وذلك وفق معايير تركز على الصدق، والشفافية، والتزام أخلاقيات العمل والحفاظ على سرية بياناتكم. وكجزء من مبدأ التزامنا بتوعية عملائنا وإرشادهم ندعوكم للاطلاع على المعلومات والنصائح التالية:

● حقوق كعميل

1. يجب على البنك التعامل بنزاهة وصدق في مختلف تعاملاته البنكية معك.
2. يجب أن يلتزم البنك بالشفافية في كافة تعاملاته معك، مع توفير كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة لك بأية تسهل وصولك إليها وفهمها.
3. يجب على البنك إشعارك بالمخاطر التي قد تتعرض لها جراء تعاملك مع أي من منتجاته وخدماته البنكية قبل شرائك لها.
4. يجب على البنك العمل بطريقة مهنية لتحقيق المنفعة التي تتطلع إليها مع حماية المصالح المالية الخاصة بك.
5. يجب على البنك رصد وحماية أصولك المالية ضد أي عمليات إحتيال محتملة
6. يجب على البنك حماية معلوماتك المالية والشخصية، وضمان عدم إفشائها لأي طرف ثالث.
7. يجب على البنك تسهيل عملية تقدمك بشكوى من خلال الآليات المتاحة والمعتمدة، وذلك ضمن حدود الوقت الملائم والفعال.
8. يتوجب على البنك إتاحة إمكانية البحث والمقارنة أمام العملاء فيما بين المنتجات والخدمات البنكية بكل يسر وسهولة.
9. يتحمل البنك كامل المسؤوليات تجاه أفعال الوكلاء المعتمدين لدينا.
10. يجب على البنك امتلاك سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، مع الإلتزام بتطبيق هذه السياسة حال حدوث تضارب في المصالح القائمة فيما بين البنك وطرف ثالث.

● مسؤولياتك كعميل

- قبل بدء أي علاقة مع البنك، يتوجب عليك معرفة وتفهم مسؤولياتك الناشئة كعميل، وذلك ليتمكن البنك من مساعدتك.
1. كن صادقاً ودقيقاً إزاء كافة البيانات التي تدلي بها للبنك.
 2. عند التقدم بطلب الحصول على منتج ما أو خدمة تأكد من قراءتك وفهمك لكافة المعلومات الممنوحة لك ومعرفة ما يترتب عليك من مسؤوليات.
 3. أطلب من موظفي البنك توضيح كل ما هو غير واضح لديك، أو غير متأكد منه من الأحكام والشروط المتعامل بها.
 4. لا تتردد في تقديم شكوى أو تصعيد لخلاف ما إلى مستويات أعلى إن كان ذلك ضرورياً.
 5. تأكد من فهمك لكافة الشروط والأحكام المرتبطة بأي منتج أو خدمة مقدمة لك.
 6. ضع في إعتبارك أن بعض المنتجات والخدمات البنكية قد تتضمن شيئاً من المخاطر المالية التي يتوجب على البنك توضيحها لك.
 7. تقدم بطلب المنتجات أو الخدمات الأكثر ملائمة لإحتياجاتك وقدراتك المالية.
 8. ابلغ البنك على وجه السرعة بالعمليات المصرفية التي تتم من دون علمك أو تفويضك.
 9. لا تفش بأي حال من الأحوال معلوماتك الشخصية أو البنكية لأي طرف ثالث.
 10. أطلب المشورة من البنك عند مواجهتك أي نوع من المصاعب المالية في أي وقت.
 11. تأكد من تحديثك بشكل دوري كافة بياناتك المصرفية لدى البنك.
 12. عند مراسلة البنك عبر البريد العادي أو الإلكتروني استخدم عنوان بريدك العادي أو الإلكتروني الخاص بك فقط لتلافي أطلاع الآخرين على معلوماتك المصرفية.
 13. عند منحك " توكيل " توخى الحذر بشأن المعلومات والصلاحيات الممنوحة للآخرين لسلامة تعاملاتك المالية.

٤. وقع على جميع صفحات العقود والاتفاقيات التي تكون طرف فيها، وتجنب التوقيع على أي مستندات غير مكتملة أو خالية.
٥. إحرص على مراجعة كافة الوثائق قبل توقيعك عليها.
٦. إحفظ كافة ووثائق وبطاقتك البنكية في مكان آمن.
٧. زد البنك بعنوانك الوطني المحدث والمعتمد من مؤسسة البريد السعودي للحصول على الخدمات البنكية.

نصائح وإرشادات

● الحسابات و البطاقات الائتمانية

- ◀ يتم قبول طلب فتح حساب لأي عميل يطلب ذلك في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، دون اشتراط إيداع أي مبالغ فيه، وفي حال عدم إيداع أي مبالغ خلال مدة (٩٠) يوماً فيتم قفل الحساب.
- ◀ في حال فتح الحساب وقام العميل بالإيداع فيه ومن ثم السحب منه وأصبح رصيده صفر واستمر دون رصيد أو تعامل لمدة ٤ سنوات يتم إغلاق الحساب.
- ◀ تصنف الفترات والمدد الزمنية للحسابات المصرفية والمبالغ الدائنة في البطاقات الائتمانية غير متحركة:
 ١. تعتبر التعاملات نشطة (active) إذا لم يمض على آخر عملية مالية مدينة نفذها العميل أو وكيله المفوض مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجراها العميل.
 ٢. تعتبر التعاملات راكدة (Dormant) إذا أكملت مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية مالية مدينة أجراها العميل أو وكيله المفوض مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة.
 ٣. تعتبر التعاملات غير مطالب بها (Unclaimed) إذا أكملت مدة (خمس سنوات) ميلادية (ستين شهراً) شاملة مرحلة الحسابات الراكدة دون تنفيذ أي عملية مالية مدينة مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة.
 ٤. تعتبر التعاملات متروكة وصاحبها منقطعاً عن البنك إذا أكملت مدة عشر سنوات ميلادية غير مطالب بها (أي مجموع خمس عشرة سنة ميلادية من تاريخ آخر عملية مدينة).
- ◀ يمكن للعميل الاطلاع على أحدث العروض التسويقية لـ **anb** عبر الرسائل النصية في حال رغب بذلك، ويحق له إيقاف استلام تلك الرسائل بالاتصال على الهاتف المجاني ٤١٤١ ١٢٤ ٨٠٠ أو زيارة أي من فروع البنك.
- ◀ تأكد دوماً من تحديث بيانات حسابك عندما يطرأ أي تغيير عليها (عنوانك أو رقم الهاتف أو الجوال أو البريد الإلكتروني) وذلك بزيارة أقرب فرع للبنك، لضمان استمرارية استلام رسائل قصيرة للعمليات المنفذة على حساباتكم، بالإضافة إلى استلام كشف حسابكم الشهري والمعلومات المهمة من البنك.
- ◀ يرجى الحصول والاطلاع على كتيبات الرسوم والعمولات بالإضافة إلى الشروط والأحكام الخاصة بالمنتجات والخدمات وفهمها قبل التزامك بأي منها، مما يساعد في تقييم مدى ملائمة المنتج/الخدمة لاحتياجاتك ويبين حقوقك وواجباتك حيث تتوفر هذه الكتيبات في فروع البنك أو على موقع **anb.com.sa**
- ◀ تجاهل الإعلانات عن تسديد المديونيات ومنح التمويل الصادرة عن جهات وأفراد غير نظاميين.
- ◀ لا يطلب البنك منك على الإطلاق الإفصاح عن أي من أرقامك السرية سواء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، علماً بأن تحديث البيانات لا يتم إلا عبر زيارتك لأي من فروع البنك.
- ◀ عند السفر احرص على تشغيل جوالك المعتمد رقمه لدى البنك لاستقبال الرسائل البنكية عن عملياتك المصرفية التي تقوم بتنفيذها.
- ◀ احم جوالك برقم سري ولا تحفظ كلمات السرّ وغيرها من المعلومات الحساسة بطريقة يمكن لغيرك أن يطلع عليها أو يتوقعها.
- ◀ عدم التقيد والالتزام بشروط وأحكام البطاقة الائتمانية قد يؤدي إلى إلغاء البطاقة وإيقاف حساب البطاقة.
- ◀ إن الاكتفاء بسداد المبلغ الأدنى المستحق على حساب البطاقة يؤدي إلى

إطالة عمر مديونية حامل البطاقة للبنك - مثال: إذا قام حامل البطاقة بتنفيذ عملية/عمليات شراء بمبلغ ٧,٠٠٠ ريال سعودي، واختار سداد المبلغ الأدنى المستحق (٠٪)، وبعد إضافة النسبة الشهرية (٢,٢٪)، سيستغرق حامل البطاقة ٦٨ شهراً لسداد مبلغ الشراء بالكامل، كما سيتعين عليه دفع مبلغ ٤,١٧٨,٩٣ ريال مقابل تكلفة الأجل.

❖ يستثنى البنك من الإفصاح، لحامل البطاقة، عن أي تغييرات في بنود الاتفاقية والمرتبطة بالمعلومات الخاصة بالخدمات والمزايا الاختيارية المرتبطة باتفاقية البطاقة الائتمانية.

❖ مثال على احتساب الرسوم الإضافية للعمليات الدولية (٢,٨٩٪ بطاقة كلاسيك): المبلغ العملية الدولية المستخدمة في نقاط البيع: ١,٠٠٠ دولار أمريكي سعر الصرف: ٣,٧٧٥ . ٢,٨٩٪ = ٣,٨٨٤٠ (قابلة للتغيير حسب أسعار الصرف اليومي). إجمالي قيمة العملية الدولية ٣,٨٨٤,٩ ريال.

❖ المبلغ العملية الدولية المستخدمة في الصراف الآلي يضاف عليها رسوم السحب النقدي ٧٨,٧٥ ريال.

❖ في حال كان إصدار البطاقة بضمان الراتب الشهري لحامل البطاقة فلا يحق للبنك استقطاع ما تزيد نسبته على ٣٣,٣٣٪ من راتب حامل البطاقة إذا كان على رأس العمل أو ٢٥٪ من راتب المتقاعد.

● التمويل الشخصي والبطاقات الائتمانية وبطاقات anب مدى

❖ تسديد مستحقات البطاقة الائتمانية، ومنتجات التمويل في التاريخ المحدد يجنبك دفع أي غرامات تأخير أو إدراج تعثركم في سجلكم الائتماني لدى الشركة السعودية للمعلومات « سمه ».

❖ عند استخدام بطاقة anب مدى أو البطاقة الائتمانية لسحب النقد أو تسديد المشتريات بعملة أجنبية خارج المملكة، يخضع مبلغ العملية لسعر صرف العملة المطلوبة عند تاريخ تنفيذ هذه العملية، كما يترتب على كل عملية رسوم وفقاً للتعرفة البنكية.

❖ لا يحق للتاجر فرض أي رسوم إضافية عند استخدامك بطاقتك الائتمانية لديه.

❖ احرص على حماية بطاقتك المصرفية وأرقامها السرية ودفاتر الشيكات، وفي حال فقدان أو سرقة أي منها، يرجى إبلاغ الفرع أو الاتصال فوراً على هاتف anب من داخل المملكة على ٥٥٥٥ ... ٩٢ أو ٤٠٤٠ ١٢٤ ٨٠٠ أو من خارج المملكة على ٥٥٥٥ ... ٩٢ +٩٦٦

❖ تجنب اختيار أرقام سرية سهلة ومتسلسلة أو مرتبطة بتاريخ شخصية للخدمات المصرفية الإلكترونية والبطاقات، ومن الأفضل تغيير هذه الأرقام دورياً وخاصة عند العودة من السفر.

❖ تجنب استخدام أجهزة الصراف الآلي التي تشتبه بتثبيت أجهزة إضافية عليها لمحاولة سرقة بيانات بطاقتك وأرقامك السرية، ونصح بتغطية لوحة الأرقام بيدك الأخرى عند إدخال الرقم السري.

❖ تجنب قبول طلبات مساعدة المجهولين أثناء استخدام جهاز الصراف الآلي.

❖ يمكنك استخدام بطاقة anب مدى داخل المملكة أو خارجها علماً أن الحد الأقصى للسحب النقدي يومياً عبر أجهزة الصراف هو ٥,٠٠٠ ريال ومن خلال نقاط البيع حتى ٢٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها بالعملات الأجنبية (يتم زيادة أو تقليل الحد اليومي بالاتصال على ٩٢٠٠٥٥٥٥).

يقدم anب خدمة الاستشارات الائتمانية للأفراد. للاستفادة من هذه الخدمة يرجى الاتصال على ٩٢٠٠١٨٢٤

● القنوات الإلكترونية

❖ عند زيارة موقع anب على الإنترنت أو تنفيذ عملية باستخدام anب نت، تأكد دوماً أنك على الموقع الإلكتروني الصحيح www.anb.com.sa

❖ إذا اشتبهت بوجود محاولة اختراق أمني لحسابك/حساباتك، أو أنه تم إجراء عملية لم تقم بها أنت، أو تلقيت رسالة إلكترونية مشبوهة ينبغي عليك إبلاغ البنك فوراً، الاتصال فوراً على هاتف anب من داخل المملكة على ٥٥٥٥ ... ٩٢ أو ٤٠٤٠ ١٢٤ ٨٠٠ أو من خارج المملكة على ٥٥٥٥ ... ٩٢ +٩٦٦ أو إرسال رسالة على البريد الإلكتروني إلى abuse@anb.com.sa

- ◀ لا تكشف أي من المعلومات البنكية التالية لأحد بمن فيهم موظفي البنك:
الرقم السري لبطاقتك، رقم هويتك، (أي كلمة مرور أو اسم مستخدم)
تستعمله للدخول إلى القنوات الإلكترونية.
- ◀ تجنب استخدام الأجهزة العامة أو شبكات الإنترنت اللاسلكية في الأماكن العامة مثل المقاهي والمطارات حيث يمكن استغلالها بسهولة من قبل القرصنة والصوص الإلكترونيين.
- ◀ احمِ جهازك الخاص بتثبيت أحدث برامج مكافحة الفيروسات والتجسس والجدار الناري مع تحديثها بشكل مستمر، بالإضافة إلى تثبيت التحديثات الأمنية لنظام التشغيل.
- ◀ احذر من محاولات الاحتيال عبر التصيد بالرسائل الإلكترونية أو الروابط غير الموثوق بها، وللتحقق من صحة هذه الرسائل والروابط قم بالاتصال على البنك.

● نحن نهتم (إدارة معالجة شكاوى العملاء)

شكواكم موضع اهتمامنا...

يسعدنا تلقي شكواكم من خلال قنواتنا المعتمدة التالية، ونعدكم بحلها خلال خمس أيام عمل:

◀ فروع **anb**

◀ anb.com.sa

◀ فاكس: ٩٢٧٢ ٢٧٦ ١١ ٩٦٦+

◀ الهاتف المجاني: ٨٠٠ ١١٩ ٢٢٢٢

◀ تطبيق **anb** موبايل

◀ مراكز حوالات تلي موني

في حال عدم رضاكم عن الحل المقدم أو مضى (خمس أيام عمل) دون تلقي أي رد، يمكنك تصعيد الشكوى عبر المراحل التالية، مع مراعاة أن المعالجة قد تستغرق يومي عمل.

◀ المرحلة الأولى: التواصل مع نائب رئيس إدارة معالجة شكاوى العملاء على الخط المباشر ٤٠١٢ ٢٩٩ ١١ ٩٦٦+

◀ المرحلة الثانية: التواصل مع رئيس إدارة معالجة شكاوى العملاء على الخط المباشر ٤٠١٧ ٢٩٩ ١١ ٩٦٦+

كما يمكنك الاطلاع على مبادئ حماية عملاء المصارف أو الحصول على نسخة منها عبر موقع البنك المركزي السعودي www.sama.gov.sa

البنك العربي الوطني (anb) - شركة مساهمة سعودية - رأس المال المدفوع 15.000 مليون ريال - الرقم الموحد 7000018007 - سجل تجاري رقم 1010027912 - رقم الترخيص (4017/م/أ/254) - العنوان الوطني: 7317 طريق الملك فيصل، المربع، وحدة رقم 1، الرياض 12613-3536 - ص.ب: 56921 الرياض 11564، المملكة العربية السعودية. الموقع الإلكتروني:

anb.com.sa - هاتف: +966114029000 / فاكس: +966114027747

البنك العربي الوطني (anb) خاضع لإشراف ورقابة البنك المركزي السعودي

► We Care (Customers Complaints Resolution Department)

Your complaint is important to us...

We are pleased to receive your complaint through the following official channels and we promise to get it resolved within five working days:

- **anb** Branches
- anb.com.sa
- Fax: +966 11 276 9272
- Toll Free: 800 119 2222
- **anb** Mobile App
- TeleMoney Remittance Centers

In case you are not satisfied with the provided solution or if (five working days) passed without receiving any response, you can escalate the complaint through the following stages, taking into consideration that the resolution may take two working days.

- First stage: Contact Deputy Head of Customer Complaints Resolution Department through the direct line +966 11 299 4012
- Second stage, Contact Head of Customer Complaints Resolution Department through the direct line +966 11 299 4017

You may also check the Banking Consumer Protection Principles or download a copy of it through Saudi Central Bank website www.sama.gov.sa

Arab National Bank **anb** - a Saudi joint stock co. - paid up capital SR. 15,000 Million - Unified No. 7000018007 - CR. No. 1010027912 - License No. (4017/m/a/254) - National Address 7317 King Faisal Rd. Al Murabba, unit number 1, Riyadh 12613-3536 - P.O. Box 56921, Riyadh 11564, Kingdom of Saudi Arabia - Website: anb.com.sa - Telephone +966114029000 - Fax +966114027747

Terms & Conditions Apply

anb is regulated and supervised by Saudi Central Bank

- When using your ATM card or credit cards to withdraw cash or make purchases outside the Kingdom, the amount will be subject to the applicable foreign currency exchange rate at the date of the transaction, in addition to the fees as per the Bank's tariff charges.
- Be aware, when paying with your credit card (e.g. Visa, MasterCard, American Express), the Merchant is not entitled to impose any additional fee on the transaction amount.
- Safeguard your debit & credit cards, PINs and checkbooks. In the event of loss or theft of any of them, please inform the Bank instantly by visiting the nearest Branch or calling **anb** Phone Banking from inside the Kingdom at 92 000 5555 or 800 124 4040 or from outside the Kingdom at +966 92 000 5555.
- Avoid choosing easy or sequential passwords related to personal dates for electronic banking services and cards. It is recommended to change your passwords periodically especially after coming back from your trip.
- Avoid using ATMs having additional hardware installed, which will steal your card's information and personal data. Make sure you always hide the ATM keypad with your free hand when entering your Personal Identification Number (PIN).
- Do not accept anonymous requests for assistance while using an ATM.
- You can use **anb** MADA debit card inside or outside the Kingdom, please note that the maximum daily cash withdrawal via ATM is SAR 5,000 and through the POS up to SAR 200,000 or its equivalent in foreign currencies (To increase or reduce the daily limit by calling 920005555).

anb offers consumer credit advisory service. To benefit from this service please call 920001824

● Electronic Channels

- Avoid the use of public computers and wireless internet networks in public places like coffee shops and airports where they can be easily exploited by hackers and cyber-thieves.
- When logging to the **anb** website or conducting online transactions using **anb** net, always make sure you are on the right website address www.anb.com.sa.
- If you suspect that there has been an un-authorized breach of your account(s), or that a transaction has taken place that you did not initiate or received a suspicious e-mail you should report it immediately by calling **anb** Phone Banking from inside the kingdom at 92 000 5555 or 800 124 4040 or from outside the Kingdom at +966 92 000 5555 or send an e-mail to abuse@anb.com.sa
- You should not disclose the following banking information to anyone including the Bank's employees: PIN code of your card, your ID (i.e. password or user name) used to enter the electronic channels.
- Protect your private computer by installing the latest antivirus software, spyware and firewall and ensure it is configured to update automatically all the time. In addition keep your Operating System updated with the latest security updates and patches.
- Beware of phishing fraud attempts via email scams or mistrusted links.

- Promotional SMS and marketing brochures related to the Bank's products and services. Customers can visit the nearest **anb** branch or call 8001244141 if they wish to stop receiving such communication.
- Always make sure you update your information when there's any change (e.g. address, phone number, mobile, e-mail) by visiting the nearest branch of the Bank. This will ensure that you will continue receiving SMS messages when conducting any transactions on your accounts, as well as, receiving your monthly account statements and any other important **anb** communications.
- Please obtain and read the booklets related to the Bank's Fees and Charges in addition to the Terms and Conditions for products and services and understand them before committing to any service or product which will assist in making sure that it fulfills your needs and clarifies your rights and obligations. These are available in the branches or on our website www.anb.com.sa.
- Ignore the ads for paying debts and granting finance from non-official entities and individuals.
- The bank will never ask for any of your PIN numbers neither through telephone nor e-mail and updating the information should only be through any of the Bank's branches.
- When you travel, ensure that your mobile that is registered to your Bank account is on. This will enable you to receive SMS messages on your banking transactions.
- Protect your phone number with a password and do not save passwords and other sensitive information in a way others can see it or guess it.
- Failure to comply and adhere to the above Terms and Conditions may result in cancellation of the card and the suspension of the cardholder's account.
- Paying only the minimum payment will extend the period the cardholder is indebted to the bank. For example. For a SAR 7,000 purchase, at 5% minimum payment and 2.2% monthly markup, it will take the card holder 68 months for complete repayment and the card holder has to pay SAR 4,178.39 in term cost.
- The Bank is exempted from disclosing to the Cardholder any changes to the terms of the Agreement relating to information about the services and optional benefits associated with the Credit Card Agreement.
- Example for 2.89% Classic Credit Cards:-
- For POS International Transaction Amount: 1,000 US Dollar. Conversion rate: $3.7750 \times 2.75\% = 2.8840$ (Liable to change as per prevailing daily rates). Total value of International Transaction = SAR 3,884.09
- For ATM International transactions we add transactions fee which is SAR 78.75
- If the Card is issued against assignment of the Cardholder's monthly salary, the bank may not deduct more than 33.33% of the Cardholder's salary for active customers or 25% in the case of pensioners

● Personal Finance, ATM & Credit Cards

- Settling your credit card and personal finance products dues on the specified date prevents you from paying late payment charges and having a negative impact on your credit history with "SIMAH".

10. Seek the advice of your bank when encountering any type of financial difficulties.
11. Ensure that your banking information is up-to-date at all times
12. While corresponding with the bank through mails make sure you use your own mail and e-mail address and not other's 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. Sign all pages of contracts and agreements of which you are a party of, and avoid signing any incomplete or blank documents.
15. Review all your documents before you sign them.
16. Keep all your banking documents and cards in a safe place.
17. Share with the bank your updated National Address, provided and approved by the Saudi Post, to receive banking services.

Notifications and Instructions

● Accounts and Credit Cards

- An account opening application will be accepted from any customer who so requests provided all documents and conditions required for account opening are satisfied without stipulating deposit of any sum(s) of money into the account; however, if no sum(s) is/are deposited into the account within a period of ninety (90) days, the account will be closed.
- If an account is opened, the customer deposits funds into the account but then performs withdrawals leaving the account with a zero balance, and such account completes 4 years with a zero balance or no financial transaction is posted thereon, the account will be closed.
- Classification of inactive bank accounts and credit cards credited amounts by periods and time-frames:
 1. An account, relationship or dealing shall be deemed "Active" if the last debit financial transaction performed by the customer or his/her authorized agent over the account is not more than 24 Gregorian months old starting from the date of the last transaction posted by the customer.
 2. An account, relationship or dealing shall be deemed "Dormant" if it completes a period of 24 Gregorian months from the date of the last debit financial transaction performed by the customer or his/her authorized agent over the account as evidenced in a reliable and documented recording or written communication in relation to transactions.
 3. An account, relationship or dealing shall be deemed "Unclaimed" if it completes a period of 5 Gregorian years (60 months) (including the Dormant Account stage) if the customer personally or his/her authorized agent does not perform a debit financial transaction as evidenced in a reliable and documented recording or written communication.
 4. The account, relationship or dealing will be deemed abandoned and the accountholder ending the relationship with the bank if it remains Unclaimed for 10 Gregorian years (i.e. 15 Gregorian years in total from the date of the last debit financial transaction).

We at **anb** are dedicated to the ongoing development of our products and services to meet your needs. This will be done according to standards based on honesty, transparency, work ethics and our commitment to maintain the confidentiality of your information. As part of this transparency and our commitment to educating and advising our customers, we invite you to read the following important notifications and instructions:

● **Your rights as a consumer**

1. Bank should deal fairly and honestly with you in every interaction.
2. Bank should be transparent with you, and provide you with the information you require about products and services that are easy to access and understandable.
3. Bank should make you aware of the financial risks and opportunities that apply to a product or service before you buy it.
4. Bank should work in a professional manner for your benefit and the protection of your financial interests.
5. Bank should monitor and protect your financial assets against fraud.
6. Bank should protect your financial and personal information and ensure it is not disclosed to third parties.
7. Bank should give you easy access to file a complaint through mechanisms that are affordable, accountable, timely and efficient.
8. Consumers should be able to search, compare and where appropriate, switch between products, services and banks with ease.
9. Bank should be responsible and accountable for the actions of our authorized agents.
10. Bank must have a written policy on conflict of interest, and ensure that this policy is disclosed to consumers in case of a conflict of interest between the bank and a third party.

● **Your responsibilities as a consumer**

Before engaging in a relationship with a bank, you must know and understand your responsibilities as a consumer and how you can help the bank to help you.

1. Be honest accurate with all the information you give to the bank.
2. When applying for a product or a service ensure that you have read all the information given to you and you are aware of your obligations.
3. Always clarify with bank employees about anything that is unclear or a condition that you are unsure 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.
6. Keep in mind that some financial products or services carry risks and your bank 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 your bank immediately.
9. Do not disclose any personal or banking information to any third party.



>> Your Financial Rights and Responsibilities >>> Consumer Protection Principles