

## LIST OF CUSTOMER'S RIGHTS & DUTIES

### First : Customer's Rights

1. To take cognizance of the terms, conditions, and details of the product or service, and to request ample explanations to be sure that he/she has understood them and can abide by them.
2. To obtain from the concerned employee a clear, ample and simplified explanation about the financial services and products with different risk levels.
3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause or condition.
4. To request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with Creditbank, except if the customer has requested otherwise.
5. To request to read and obtain in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with Creditbank.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.
7. To request from Creditbank information about the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the computational method of the lending or deposit interest rate.
8. To choose freely an insurance company among, at least, five companies that are accepted by Creditbank and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is contingent upon the submission of an insurance policy to Creditbank.
9. To request the obtainment of any product or service provided it is suitable with the customer's request, profile and perception of the likely financial risks associated to the product or service.
10. To obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account or other similar document.
11. Refuse to sign a blank or incomplete Form and make sure all the required fields and figures in the Form to be signed by the customer are correct and complete.
12. To submit a claim about any service or product, and request from Creditbank an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the mechanism applied to submit the claim to other bodies within Creditbank whenever the customer is not convinced of the claim outcome.

## لائحة حقوق وواجبات العميل

### أولاً : حقوق العميل

1. الإطلاع على أحكام وشروط وتفصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح ووافي ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات الماليّة التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أيّ أسئلة بشأن أيّ بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنيّة وواضحة.
4. الطلب بأن تكون اللغة العربيّة معتمدة في أيّ مستند أو مراسلة أو معاملة مع الاعتماد المصرفي، إلّا إذا طلب العميل خلاف ذلك.
5. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كلّ مستند ووثيقة ونصّ مشار إليها في أيّ عقد منويّ توقيعه مع المصرف.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أيّ كلفة إضافيّة.
7. الطلب من الاعتماد المصرفي معلومات عن الكلفة الفعليّة المحدّدة للمنتج أو للخدمة، بما فيها الكلفة الفعليّة للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
8. حرّية إختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقلّ، مقبولة من الاعتماد المصرفي ومبيّنة في لائحة خطيّة، وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى الاعتماد المصرفي.
9. طلب الحصول على أيّ منتج أو أيّ خدمة شرط أن يتلاءم ذلك مع طلبه وخلفيّته ومقدرته على استيعاب المخاطر الماليّة المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. الحصول دوريّاً على كشف مفضّل أو مستند مواز لكلّ حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدّمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. إمكانيّة تقديم مراجعة بخصوص أيّ خدمة أو منتج والطلب من الاعتماد المصرفي شرح كيفيّة تقديم المراجعة والمهلة الزمنيّة لإبلاغه بالنتيجة وآليّة رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في الاعتماد المصرفي في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

## Second : Customer's Duties

1. Provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by Creditbank, and refrain from providing any false information.
2. Disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to customers by the Banking Secrecy Law.
3. Update the personal information submitted to Creditbank, on a continuous basis and whenever required to do so.
4. Comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
5. Promptly notify Creditbank of any unknown operation on his/her account.
6. Provide Creditbank with his/her home address, work address, email, ordinary mail, and telephone number, and report any change in this information to enable Creditbank to contact the concerned customer personally and thus guarantee the privacy of information.

## Third : Instructions to the Customer

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your bank account or any other banking or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments in due time, refer to Creditbank in order to request the adequate remedy, including the rescheduling of obligations when approved by Creditbank.
3. Be careful when granting a proxy to a third party to complete your banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under this proxy.

I The English text is a translation of the original Arabic one. In case of discrepancy between the English version and the Arabic version, the Arabic text shall always prevail.

## ثانياً : واجبات العميل

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أيّ نماذج خاصة بالاعتماد المصرفي، والامتناع عن تقديم أيّ معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن إلتزاماته الماليّة كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه إياها قانون سرّيّة المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصيّة المقدّمة إلى الاعتماد المصرفي بشكل مستمرّ وكلّما طُلب منه ذلك.
4. التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
5. في حال اكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ الاعتماد المصرفي بذلك على الفور.
6. تزويد الاعتماد المصرفي بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكترونيّ والعاديّ ورقم هاتفه والإبلاغ عن أيّ تعديل لهذه المعلومات ممّا يمكّن الاعتماد المصرفي من الإلتصال بالعميل المعنّي بشكل يؤقّن خصوصية المعلومات الخاصّة به.

## ثالثاً : إرشادات للعميل

1. عدم تقديم أيّ تفاصيل بشأن حسابه في الاعتماد المصرفي أو أيّ معلومات مصرفيّة أخرى أو شخصيّة دقيقة، تحت أيّ ظرف، إلى طرف آخر.
2. عند مواجهة صعوبات ماليّة تمنعه من الإيفاء بإلتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدّد، مراجعة الاعتماد المصرفي سعيّاً لإيجاد الحلول الأنسب ومنها عرض إعادة جدولة إلتزاماته إذا كان ذلك مقبولاً من الاعتماد المصرفي.
3. التنبّه عند منح وكالات رسميّة للغير لإنجاز معاملاته المصرفيّة والماليّة بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيّات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

I إنّ النّصّ الإنكليزيّ هو ترجمة للنّصّ الأساسيّ العربيّ. في حال وجود أيّ اختلاف بين النّصّين العربيّ والإنكليزيّ، يؤخذ بالنّصّ العربيّ وحده الذي يطغى ويسود.