

## Customer Rights and Duties

**It gives us great pleasure to welcome you to a new world of convenience and privileges from Monty Finance S.A.L. While aiming to always provide you with excellent service and to ensure clarity and transparency, we invite you to note the following key information given below.**

-

### I- Your Rights

1. To review the terms, conditions, and details of any product or service, and to seek thorough explanations, ensuring a clear understanding and the ability to comply.
2. To obtain a clear, comprehensive, and simplified explanation of financial services and products with different risk levels.
3. To obtain 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 the institution.
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 us.
6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed, without bearing any additional cost.
7. To ask us to determine the actual cost of the product or service, including the computational method of the lending interest rate.
8. To obtain any product or service, provided it is suitable to your request, profile, and perception of the likely financial risks associated with the product or service.
9. To obtain a statement of account for each product or service.
10. To refuse to sign a blank or incomplete form and make sure all the required fields and figures in the form to be signed are correct and complete.
11. To submit a complaint about any service or product, and request from us an explanation of the complaint submission procedure, and the time frame for our reply, as well as the procedure to submit a complaint to other authorities whenever you are not convinced of the complaint's outcome.

### II- Your Duties

1. To provide true, complete, and accurate information when filling out any form provided by us, and refrain from providing any false information.
2. To disclose all your financial obligations and liabilities when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to you by the Banking Secrecy Law.
3. To update your personal information submitted to us continuously and whenever required to do so.
4. To comply with the terms and conditions governing the service or product you have selected.
5. To promptly notify us of any unknown operation on your account.

6. To provide us with all required information during onboarding, and report any change in this information to enable us to contact you personally and thus guarantee the privacy of information.

### **III- Our Instructions**

1. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your account or any other financial or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments in due time, refer to us to find out the best options, including the rescheduling of obligations.

## حقوق العميل وواجباته

يسعدنا أن نرحب بك في عالم جديد من الإمتيازات والمنتجات الملائمة من مونتي فينانس ش.م.ل.، حيث نهدف دائماً إلى توفير الخدمة الممتازة وضمان الوضوح والشفافية، وبذلك ندعوك إلى ملاحظة المعلومات الأساسية التالية

### أولاً: حقوقك

1. الإطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها.
2. الحصول على شرح واضح وواف ومبسط عن الخدمات والمنتجات التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر.
3. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. يحق لك الطلب بأن تكون اللغة العربية هي المعتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المؤسسة
5. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند وثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقعه معنا.
6. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والإحتفاظ بها دون تحميلك أية كلفة إضافية.
7. الطلب منا تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها طريقة إحتساب الفائدة المدينة.
8. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبك وخلفيتك ومقدرتك على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
9. الإطلاع دورياً على كافة العمليات التي تقوم بها والمرتبطة بمنتج أو بخدمة.
10. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقوق المطلوبة والأرقام في النماذج التي قُدمت لك للتوقيع صحيحة ومكتملة.
11. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب منا شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغك بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.

### ثانياً: واجباتك

1. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أية نماذج خاصة بنا والإمتناع عن تقديم أية معلومات خاطئة.
2. الإفصاح عن إلتزاماتك المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحك إياها قانون سرية المصارف.
3. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة لنا بشكل مستمر وكلما طُلب منك ذلك.
4. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيد منه.
5. في حال إكتشافك عمليات مجهولة على حسابك، إبلاغنا بذلك على الفور.

6. تزويدنا بجميع المعلومات المطلوبة خلال تسجيلك الدخول والابلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يُمكننا من الإتصال بك بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بك.

### ثالثاً: إرشاداتنا

1. عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك أو أية معلومات مالية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
2. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد أقساطك في الوقت المُحدّد، مراجعتنا بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماتك.