

CUSTOMER RIGHTS AND DUTIES

(V.1.4 – 28 April 2026)

1. Your Rights. You have the right to:

1.1 review the terms, conditions, and details of any product or service, and seek thorough explanations, to ensure a clear understanding and the your to comply.

1.2 obtain a clear, comprehensive, and simplified explanation about the financial services and products with different risk levels.

1.3 obtain a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause or condition.

1.4 request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with us.

1.5 request to read and obtain in advance a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with us.

1.6 obtain and retain a copy of the contracts and documents you sign with us, without bearing any additional cost.

1.7 Ask us to determine the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the computational method of the lending interest rate.

1.8 choose freely an insurance company among, at least, five companies that are accepted by us and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is contingent upon the submission of an insurance policy to us.

1.9 obtain any product or service, provided it is suitable with your request, profile and perception of the likely financial risks associated to the product or service.

1.10 obtain, for each product or service, a periodic detailed statement of account.

1.11 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.

1.12 submit a complaint about any service or product, and request from us an explanation on the complaint submission procedure, the time limit needed to be notified of the complaint outcome, and the mechanism applied to submit the complaint to other authorities whenever you are not convinced of the complaint's outcome.

2. Your Duties. You should:

2.1 provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by us, and refrain from providing any false information.

2.2 disclose all financial obligations when applying for a product or service, without prejudice to the rights conferred to customers by the Banking Secrecy Law.

2.3 Update the personal information submitted to us, on a continuous basis and whenever required to do so.

2.4 comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.

2.5 promptly notify us of any unknown operation on his/her account.

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

3. Our Instructions to You. We instruct you to:

3.1 not share with any other party, under any circumstances, with any details about your account or any other financial or critical personal information.

3.2 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.

3.3 be careful when granting a proxy to or authorizing a third party to complete your financial transactions, by clearly determining the powers delegated under the proxy or authorization.

حقوق وواجبات العميل

1. حقوقكم. يحق لكم:

- 1.1 مراجعة شروط وأحكام وتفاصيل أي منتج أو خدمة، وطلب شروحات وأفية لضمان فهمها بشكل واضح والقدرة على الالتزام بها.
- 1.2 الحصول على شرح واضح وشامل ومبسط حول الخدمات والمنتجات المالية ذات مستويات المخاطر المختلفة.
- 1.3 الحصول على إجابة مهنية وواضحة عن أي سؤال يتعلق بأي بند أو شرط غير واضح.
- 1.4 طلب استخدام اللغة العربية في أي مستند أو مراسلة أو معاملة معنا.
- 1.5 طلب الاطلاع والحصول مسبقاً على نسخة من كل مستند أو نص مشار إليه في أي عقد سيتم توقيعه معنا.
- 1.6 الحصول على نسخة من العقود والمستندات التي يتم توقيعها معنا والاحتفاظ بها، دون تحمل أي كلفة إضافية.
- 1.7 الطلب منا تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة، بما في ذلك كلفة التأمين الفعلية وطريقة احتساب فوائد الإقراض.
- 1.8 حرية اختيار شركة تأمين من بين خمس شركات على الأقل معتمدة من قبلنا ومذكورة ضمن لائحة خطية، وذلك في حال كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين لنا.
- 1.9 الحصول على أي منتج أو خدمة، إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبكم وملفكم الشخصي ومدى إدراككم للمخاطر المالية المحتملة المرتبطة بالمنتج أو الخدمة.
- 1.10 الحصول دورياً على كشف حساب مفصل لكل منتج أو خدمة.
- 1.11 رفض توقيع أي نموذج فارغ أو غير مكتمل، والتأكد من صحة واكتمال جميع الحقول والأرقام المطلوبة في النموذج المراد توقيعه.
- 1.12 تقديم شكوى بشأن أي خدمة أو منتج، وطلب شرح منا حول آلية تقديم الشكوى، والمهلة الزمنية اللازمة لإبلاغكم بنتيجتها، والآلية المعتمدة لتقديم الشكوى إلى الجهات الأخرى في حال عدم اقتناعكم بالمعالجة المعروضة عليكم.

2. واجباتكم. يتوجب عليكم:

- 2.1 تقديم معلومات صحيحة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نموذج مقدم من قبلنا، والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
- 2.2 الإفصاح عن جميع الالتزامات المالية عند التقدم بطلب للحصول على منتج أو خدمة، دون الإخلال بالحقوق الممنوحة للعملاء بموجب قانون السرية المصرفية.
- 2.3 تحديث المعلومات الشخصية المقدمة لنا بشكل مستمر وكلما طُلب منكم ذلك.
- 2.4 الالتزام بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي تستفيدون منه.

2.5 إبلاغنا فوراً عن أي عملية غير مصرح بها على الحساب الخاص بكم.

2.6 تزويدنا بجميع المعلومات المطلوبة عند فتح العلاقة معنا وبعدها، والإبلاغ عن أي تغيير يطرأ على هذه المعلومات لتمكيننا من التواصل معكم شخصياً وضمان سرية المعلومات الخاصة بكم.

3. ارشاداتنا لكم. نطلب منكم:

3.1 عدم مشاركة أي طرف آخر، تحت أي ظرف، بأي تفاصيل تتعلق بحسابكم أو بأي معلومات مالية أو شخصية حساسة أخرى.

3.2 في حال مواجهة صعوبات مالية تحول دون الإيفاء بالتزاماتكم أو دفع الأقساط في مواعيدها، مراجعتنا لمعرفة أفضل الخيارات المتاحة، بما في ذلك إعادة جدولة الالتزامات.

3.3 توخي الحذر عند منح وكالة أو تفويض لطرف ثالث لإجراء معاملاتكم المالية، من خلال تحديد الصلاحيات المفوضة بشكل واضح ضمن الوكالة أو التفويض.