BANQUE BANORIENT FRANCE

## Customer's Rights: حقوق العميل:

1. To be aware of the Terms and Conditions of the product or service and to request all necessary explanations to ensure that he/she has understood them and can respect them.

الإطلاع على ومعرفة الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية و طلب الحصول على كافة الإيضاحات للتأكد من فهم هذه الشروط والأحكام و امكانية الإمتثال لها.

2. To obtain from the concerned employee clear and comprehensive explanations on the financial services and products with their respective level of risk.

الحصول من الموظف المسؤول على ايضاحات تامة و كاملة عن الخدمات المصرفية بالإضافة الى درجة المخاطر المرتبطة بها.

3. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question relating to an ambiguous clause or condition.

الحصول من الموظف المسؤول على أجوبة مهنية واضحة لأي سؤال مرتبط بالشروط والأحكام التي قد تبدو غير مفهومة.

4. To request the use of the Arabic language in any document, correspondence or transaction with the bank.

طلب استعمال اللغة العربية في اي مستند أو مخاطبة او معاملة مع المصرف.

5. To read and obtain in advance a copy of each document and text referred to, in any contract to be signed with the bank.

قراءة أي مستند مشار اليه في أي عقد والحصول مسبقاً على نسخة منه لمراجعته قبل التوقيع عليه.

6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.

الحصول على صور و نسخ من المستندات والعقود الموقعة من العميل بدون أية تكلفة اضافية.

7. To request the bank to determine the real cost of the product or service, including the effective cost of insurance and the computation method of the debtor or creditor interest rate.

الطلب من المصرف أن يحدد الكلفة الحقيقية للخدمات المصرفية بما في ذلك كلفة التأمين بالإضافة الى طريقة احتساب الفوائد الدائنة والمدينة ومعدلاتها.

8. To choose freely an insurance company among a list of approved companies, accepted by the bank, where an insurance is required to benefit from the product or service.

الاختيار بحرية أية شركة تامين من ضمن لائحة الشركات المقبولة من المصرف في حال كانت الخدمة المصرفية المطلوبة تستوجب تامیناً.

9. To obtain the product or service that it is suitable to the customer's request, profile and perception of the likely financial risks associated to this product or service.

الحصول على الخدمة المصرفية التي تتناسب مع طلب وملف العميل بالإضافة الى تصور و تقدير العميل للمخاطر المرتبطة بهذه الخدمة.

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

الحصول بشكل دوري على كشف حساب مفصل لكل منتج أوخدمة مصرفية.

11. To 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 correctly completed.

الامتناع عن توقيع اي نموذج على بياض أو غير مكتمل البيانات والتاكد من ان كل المعلومات المطلوبة والأرقام الواردة في النموذج مدونة بالكامل وبشكل صحيح قبل التوقيع.

12. To submit a claim on any service or product, and request from the bank an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the methodology for submitting the claim to other authorities whenever the customer is not convinced of the claim outcome.

تقديم طلب اعتراض على أية خدمة او منتج والطلب من المصرف توضيح إجراءات الإعتراض بالإضافة الى الوقت الذي قد تستغرقه للحصول على النتيجة ، وآلية تقديم الإعتراض للجهات الرسمية الأخرى في حال عدم الاقتناع برد المصرف.

## Customer's Duties: واجبات العميل:

1. To provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by the bank, and refrain from providing any false information.

تقديم معلومات كاملة دقيقة و صحيحة عند تعبئة أي نموذج مطلوب من قبل المصرف و الإمتناع التام عن تقديم أية معلومات غير صحيحة.

2. To disclose all financial obligations when applying for a product or service, as by Central Bank of UAE's Consumer Protection Regulations and Standards.

الإفصاح عن كافة الإلتزامات المالية عند التقدم بطلب أية خدمة مالية او مصرفية و ذلك بالامتثال لمعايير وأنظمة حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الامارات العربية المتحدة المركزي.

3. To update the personal information submitted to the bank, continuously and whenever required to do so.

تحديث المعلومات الشخصية المقدمة للمصرف بشكل دوري أو عندما يطلب المصرف ذلك.

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

التقيد بالشروط و الاحكام الخاصة بالخدمات المالية و المصرفية المطلوبة من قبلنا.

5. To notify the bank promptly of any unknown operation on his/her account.

إبلاغ المصرف بشكل فوري عن أية معاملة مجهولة قد تحصل على حسابنا.

6. To provide the bank with his/her home address, work address, email, post mail, and telephone number, and report any change in this information to enable the bank to contact the customer personally in order to guarantee the privacy of the information.

تزويد المصرف بعناوين محل الإقامة و العمل و البريد الإلكتروني وصندوق البريد ورقم الهاتف وإبلاغ المصرف عن أي تعديل بهذه المعلومات لكي يتسنى للمصرف الإتصال بالعميل شخصياً وذلك لضمان خصوصية تلك المعلومات.