

Customer Rights and Duties

First: Customer 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 request the use of Arabic in any document, correspondence or transaction with Money S.A.L
4. To request from Money S.A.L to determine the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the computational method of the lending or deposit interest rate
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 Money S.A.L
6. To obtain and retain a normal copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost
7. To have the possibility of submitting a claim regarding any service or product, and request from Money S.A.L an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the procedure applied to submit the claim to other authorities whenever the customer is not convinced of the claim processing outcome
8. To refuse to sign a blank or incomplete Form and ensure that all the required fields and figures in the Form to be signed by the customer are correct and complete
9. To obtain 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
11. To obtain from the concerned employee a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause or condition
12. To choose freely an insurance company among at least five insurance companies that are acceptable to the Bank or the Financial Institution, specified in a written list, in case obtaining any product or service requires the submission of an insurance policy to Money S.A.L

Second: Customer Duties

1. To provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by Money S.A.L, and refrain from providing any false information
2. To 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. To update the personal information submitted to Money S.A.L, on a continuous basis and whenever required to do so
4. To comply with the terms and conditions governing the chosen service or product
5. To notify Money S.A.L with regards to any change pertaining to the situation of the customer, whether the latter is a physical or moral person, namely with regards to their solvency managerial structure or legal and financial status.
6. To immediately notify the Bank or the Financial Institution when the customer becomes a US resident or acquires a green card or citizenship from the United States, and abide by the provisions of the American Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)
7. Be careful when providing a proxy to a third party for the execution of the customer's banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under said proxy
8. To provide Money S.A.L with their home and work address, email, regular mail and telephone number, and report any change of said information to enable the Bank or the Financial Institution to contact the concerned customer personally and thus ensure the privacy of information
9. To abide by Anti-Money Laundering and Counter-Financing of Terrorism Laws with regards to all transactions performed with Money S.A.L, including the declaration of the real identity of the financial beneficial owner

We confirm having received and understood the list of customer's rights and duties.

حقوق وواجبات العميل

أولاً : حقوق العميل

١. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الإلتزام بها
٢. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تحتوي على مستويات مختلفة من المخاطر
٣. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع شركة ماني ش.م.ل
٤. الطلب من شركة ماني ش.م.ل تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة
٥. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيع مع شركة ماني ش.م.ل
٦. الحصول على نسخة عادية من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميله أي كلفة إضافية
٧. إمكانية تقديم شكوى بخصوص أي منتج والطلب من شركة ماني ش.م.ل شرح كيفية تقديم الشكوى والمهلة الزمنية لإبلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه الشكوى إلى مراجع اخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه
٨. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة
٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة
١٠. الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة
١١. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة
١٢. حرية اختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الاقل، مقبولة من شركة ماني ش.م.ل ومبينة في لائحة خطية وذلك اذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى شركة ماني ش.م.ل

ثانياً : واجبات العميل

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة لدى شركة ماني ش.م.ل والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة
٢. الإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها قانون سرية المصارف
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى شركة ماني ش.م.ل بشكل مستمر وكلما طلب منه ذلك
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه
٥. إبلاغ شركة ماني ش.م.ل عن أي تغيير يطرأ على وضع العميل أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً لا سيما لجهة ملاءته أو هيكلته الإدارية أو وضعه القانوني والمالي
٦. إبلاغ شركة ماني ش.م.ل فوراً عن اكتساب العميل لأي إقامة أو جنسية من الولايات المتحدة الأمريكية. والتقيد بالأحكام التي يفرضها قانون ال (FATCA) الأمريكي
٧. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات
٨. تزويد شركة ماني ش.م.ل بعنوان سكنه وعمله وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن شركة ماني ش.م.ل من الإلتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به
٩. التقيد بقوانين وأنظمة مكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب لجهة كافة العمليات المنقّدة بواسطة شركة ماني ش.م.ل بما فيه الإفصاح عن هوية صاحب الحق الاقتصادي الفعلي

نؤكد بأننا قد استلمنا لائحة حقوق وواجبات العميل وأطلعنا على مضمونها كلياً بقرائة دقيقة وفهمنا محتواها

Name _____ Date _____ Signature _____
الإسم التاريخ التوقيع