A black and white logo

Description automatically generated

**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.**

**-**

1. **Your Rights**
2. 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.
3. To obtain a clear, comprehensive, and simplified explanation of financial services and products with different risk levels.
4. To obtain a professional and clear answer to any question concerning an ambiguous clause or condition.
5. To request the use of Arabic in any document, correspondence, or transaction with the institution.
6. 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.
7. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed, without bearing any additional cost.
8. To ask us to determine the actual cost of the product or service, including the computational method of the lending interest rate.
9. 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.
10. To obtain a statement of account for each product or service.
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 are correct and complete.
12. 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.
13. **Your Duties**
14. To provide true, complete, and accurate information when filling out any form provided by us, and refrain from providing any false information.
15. 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.
16. To update your personal information submitted to us continuously and whenever required to do so.
17. To comply with the terms and conditions governing the service or product you have selected.
18. To promptly notify us of any unknown operation on your account.
19. 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.
20. **Our Instructions**
21. Do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your account or any other financial or critical personal information.
22. 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.

A black and white logo

Description automatically generated

**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**

**أوﻻ: ﺤﻘوقك**

1. الإطﻼع ﻋﻠﻰ أﺤكام وﺸروط وﺘﻔﺎﺼﻴل المنتج أو الخدمة وطﻠب اﻹﻴﻀﺎﺤﺎت الوافية ﻋﻨﻬﺎ للتأكد ﻤن ﻓﻬﻤﻬﺎ والقدرة ﻋﻠﻰ الإلتزام ﺒﻬﺎ.
2. الحصول ﻋﻠـﻰ ﺸـرح واﻀـﺢ وواف وﻤﺒﺴـط ﻋـن 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 ﻤﻬﻨّﻴﺔ وواضحة.
4. يحق لك الطلب بأن تكون اللغة العربية هي المعتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المؤسسة.
5. طﻠــب اﻹطﻼع واﻹﺴﺘﺤﺼﺎل ﻤﺴــﺒﻘﺎً ﻋﻠﻰ ﻨﺴﺨﺔ ﻤن كل ﻤﺴﺘﻨد ووﺜﻴﻘﺔ وﻨص ﻤﺸﺎر إليها ﻓﻲ أي ﻋﻘد ﻤﻨوي ﺘوﻗﻴﻌﻪ معنا.
6. الحصول ﻋﻠﻰ ﻨﺴﺨﺔ ﻤن العقـود والمـسـﺘﻨدات الموقعة ﻤﻨك واﻹﺤﺘﻔﺎظ ﺒﻬﺎ دون تحميلك أية كلفة إﻀﺎﻓﻴﺔ.
7. الطﻠب ﻤنا ﺘﺤدﻴد الكلفة الفعلية للمنـﺘﺞ أو للخدﻤـﺔ ﺒﻤـﺎ ﻓﻴﻬـﺎ طرﻴﻘﺔ إﺤﺘﺴﺎب الفائدة المدينة.
8. الحصول ﻋﻠـﻰ أي ﻤﻨـﺘﺞ أو أي ﺨدﻤــﺔ إذا كان ذلك ﻴـــﺘﻼءم ﻤــﻊ طﻠﺒك وﺨﻠﻔﻴﺘك وﻤﻘدرﺘـك 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 ﻏﻴـر ﻤﻜﺘﻤﻠـﺔ والتأكّد ﻤـن أن ﺠﻤﻴـﻊ الحقوق المطلوبة واﻷرﻗـﺎم ﻓﻲ النماذج التي ﻗّدﻤت لك للتوقيع ﺼﺤﻴﺤﺔ ومكتملة.
11. إمكانيّة ﺘﻘدﻴم ﻤراﺠﻌﺔ ﺒﺨﺼوص أي ﺨدﻤـﺔ أو ﻤﻨـﺘﺞ والطلب منا ﺸرح كيفية ﺘﻘدﻴم المراجعة والمهلة الزمنية ﻹﺒﻼﻏك بالنتيجة وآلية رﻓـﻊ هذه المراجعة إلى مراجع أخرى ﻓﻲ ﺤﺎل ﻋدم اﻻﻗﺘﻨﺎع بالمعالجة المعروضة ﻋﻠﻴك.

**ﺜﺎﻨﻴﺎً: واﺠﺒﺎتك**

1. ﺘﻘـدﻴم ﻤﻌﻠوﻤـﺎت ﺼـﺎدﻗﺔ وكاملة ودﻗﻴﻘـﺔ ﻋﻨـد ﺘﻌﺒﺌـﺔ أية ﻨﻤـﺎذج ﺨﺎصـﺔ بنا والإﻤﺘﻨﺎع ﻋن ﺘﻘدﻴم أية ﻤﻌﻠوﻤﺎت ﺨﺎطﺌﺔ.
2. اﻹﻓﺼـﺎح ﻋـن إلتزاماتك المالية كافة ﻋﻨـد ﺘﻘـدﻴم طﻠـب للحصول ﻋﻠـﻰ ﻤﻨـﺘﺞ أو ﺨدﻤـﺔ ﻤـﻊ ﺤﻔـظ الحقوق التي ﻴﻤﻨﺤك إﻴﺎﻫﺎ ﻗﺎﻨون ﺴرﻴﺔ المصارف.
3. ﺘﺤـدﻴث المعلومات الشخصيّة المقدّمة لنا بشكل ﻤﺴـﺘﻤّر وكلما طُﻠِبَ ﻤﻨك ذلك.
4. التقيّد بالشروط واﻷﺤﻜﺎم التي ﺘرﻋﻰ الخدمة أو المنتج الذي تستفيد ﻤﻨﻪ.
5. ﻓــﻲ ﺤــﺎل إكتشافك ﻋﻤﻠّﻴــﺎت مجهولة ﻋﻠــﻰ ﺤﺴــﺎﺒك، إﺒــﻼغنا بذلك ﻋﻠﻰ الفور.
6. ﺘزوﻴـدنا بجميع المعلومات المطلوبة خلال تسجيلك الدخول واﻻﺒـﻼغ ﻋـن أي ﺘﻌـدﻴل لهذه المعلومات ﻤﻤـﺎ ﻴُﻤﻜّـننا ﻤن اﻹﺘﺼﺎل بك بشكل ﻴؤﻤن ﺨﺼوﺼﻴﺔ المعلوﻤﺎت الخاصة بك.

**ثالثاً: إرﺸﺎداتنا**

1. ﻋـدم ﺘﻘـدﻴم أﻴـﺔ ﺘﻔﺎﺼـﻴل ﺒﺸـﺄن ﺤﺴـﺎﺒك أو أﻴـﺔ ﻤﻌﻠوﻤـﺎت مالية أﺨـرى أو ﺸﺨﺼـّﻴﺔ دﻗﻴﻘﺔ، ﺘﺤت أي ظرف، إلى طرف آﺨر.
2. ﻋﻨد ﻤواﺠﻬﺔ ﺼﻌوﺒﺎت ماليّة ﺘﻤﻨﻌـك ﻤـن اﻹﻴﻔـﺎء ﺒﺈلتزاﻤﺎﺘـك أو ﺘﺴـدﻴد أﻗﺴـﺎطك ﻓـﻲ الوقت المُحدّد، ﻤراجعتنا ﺒﻬــدف إﻴﺠــﺎد الخيارات اﻷﻨﺴــب وﻤﻨﻬــﺎ إﻋــﺎدة جدولة التزاﻤﺎﺘك.