

CITIBANK N. A.-Lebanon

Berytus Parks, Block A - 3rd Floor,
Park Avenue, Beirut Central District,
P.O. box 11-1535,
Beirut - Lebanon

سييتي بنك، أن.إي. - لبنان

بيريتوس باركس - بلوك أ ، الطابق الثالث،

بارك أفينيو - بيروت الوسط التجاري

ص.ب. ١١-١٥٣٥ بيروت - لبنان

List of Customer's Rights and Duties

لائحة حقوق وواجبات العميل

I- Customer's Rights

أولاً : حقوق العميل

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 obtain from the concerned employee 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 Citibank N.A. Lebanon.
 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 Citibank N.A. Lebanon.
 6. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.
 7. To request from Citibank N.A. Lebanon 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.
 8. To choose freely an insurance company among, at least, five companies that are accepted by the bank and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is contingent upon the submission of an insurance policy to the bank.
 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. 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 correct and complete.
 12. To submit a claim about any service or product, and request from Citibank N.A. Lebanon an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the outcome, and the mechanism applied to submit the claim to other authorities whenever the customer is not convinced of the claim outcome.
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. الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة
 ٤. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع سييتي بنك ن.أ. لبنان.
 ٥. طلب الإطلاع والإستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار إليها في أي عقد منوي توقيعه مع سييتي بنك ن.أ. لبنان.
 ٦. الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والإحتفاظ بها دون تحميل العميل أي كلفة إضافية.
 ٧. الطلب من سييتي بنك ن.أ. لبنان تحديد الكلفة الفعلية للمنتج أو للخدمة بما فيها الكلفة الفعلية للتأمين وطريقة احتساب الفائدة الدائنة أو المدينة.
 ٨. حرية العميل بإختيار شركة التأمين من بين خمس شركات، على الأقل، مقبولة من المصرف ومبيّنة في لائحة خطية وذلك إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطاً بتقديم بوليصة تأمين إلى المصرف.
 ٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلب وخلفية ومقدرة العميل على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
 ١٠. الحصول دورياً على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
 ١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قُدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
 ١٢. إمكانية تقديم مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج والطلب من سييتي بنك ن.أ. لبنان شرح كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لإبلاغ العميل بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مراجع أخرى في حال عدم اقتناع العميل بالمعالجة المعروضة عليه.

Initials / _____

II- Customer's Duties

1. Provide true, complete and accurate information when filling out any Form provided by Citibank N.A. Lebanon, and refrain from providing any false information.
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.
3. Update the personal information submitted to Citibank N.A. Lebanon, on a continuous basis and whenever required to do so.
4. Comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
5. Promptly notify Citibank N.A. Lebanon upon discovery of any unknown operation on his/her account.
6. Provide Citibank N.A. Lebanon with his/her home address, work address, email, ordinary mail, and telephone number, and report any change in this information to enable the bank to contact the customer personally and thus guarantee the privacy of Customer's information.

ثانياً: واجبات العميل

١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة سيتي بنك ن.أ. لبنان والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
٢. الإفصاح عن التزامات المالية كافة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحها إياها قانون سرية المصارف.
٣. تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى سيتي بنك ن.أ. لبنان بشكل مستمر وكما طلب منه ذلك.
٤. التقيد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
٥. في حال إكتشاف العميل لأي عمليات مجهولة على حسابه، فعلى العميل إبلاغ سيتي بنك ن.أ. لبنان بذلك على الفور.
٦. تزويد سيتي بنك ن.أ. لبنان بعنوان سكن وعمل العميل وعنوان بريده الإلكتروني والعادي ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن المصرف من الإتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.

III- Instructions to the Customer

1. Please do not provide any other party, under any circumstances, with any details about your bank account or any other banking or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments in due time, please refer to the bank in order to find out the best options, including to submit a request to the bank to consider to reschedule your outstanding obligations.
3. Please be careful when granting a proxy to a third party to complete your banking and financial transactions on your behalf, please ensure to clearly determining the powers delegated under such a proxy.

ثالثاً: إرشادات للعميل

١. الرجاء عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك المصرفي أو أية معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد أقساطك في الوقت المحدد، الرجاء مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها الطلب من البنك النظر بإعادة جدولة التزاماتك.
٣. الرجاء التنبيه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملتك المصرفية والمالية بحيث تحدد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.

I (we), the undersigned hereby acknowledge that I (we) have received a copy of this Citibank N.A. Lebanon Branch list of Customer's Rights and Duties and hereby confirm that I (we) have read and understand the contents of this Customer's Rights and Duties and agree to comply with, I also hereby confirm that the bank has explained to me (us) the contents of this important list and have been given full opportunity to discuss and understand all points therein.

أنا (نحن)، الموقعون أدناه نقر بأننا قد استلمنا لائحة حقوق وواجبات العميل الخاصة بسيتي بنك ن.أ. لبنان وأنا نثبت بموجب هذا بأننا قد قرأنا وفهمنا محتويات هذه اللائحة الخاصة بحقوق وواجبات العميل ونوافق على الالتزام بما جاء بها حيث تم كذلك شرح محتويات هذه اللائحة المهمة من قبل الموظف البنك وتم إعطائنا الفرصة الكاملة لمناقشة وفهم كل النقاط الواردة بها.

Customer Name:

إسم العميل:

Signature

التوقيع:

Date:

التاريخ: