



## Customers' Rights & Duties

حقوق وواجبات العميل

We are pleased to have you as a Customer at Amana Capital SAL(“Amana”) and look forward to provide you with our best quality services. In this context, and as a matter of transparency, we hereafter disclose the Amana Customers’ Rights and Duties.

## Customers Rights:

1. To take cognizance of the terms, conditions, and details of the product. The customer can find all details in “products specifications” document attached to the account opening application form.
2. The customer has the right to request ample explanations from Amana’s employees to be sure that he/she has understood them and can abide by them.
3. He should be briefed on the terms and conditions of trading. The “terms of trading ”document is attached to the account opening application.
4. To obtain from the concerned employee 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 Amana.
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 Amana Capital.
7. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer without bearing any additional cost.
8. To know the actual cost of the product offered by Amana.
9. To obtain any product, provided it is suitable with the customer’s request profile and perception of the likely financial risks associated to the product.
10. To obtain, 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 acclaim about any service or product, and request an explanation on the claim submission procedure, the time limit needed to be notified of the claim outcome, and the mechanism applied to

## Customers Duties:

1. The customer should provide true, complete and accurate information when filling out any Form and refrain from providing any false information.

2. Provide us with his financial information( Annual Income and Net Worth) and the real source of income of the funds he intends to use while trading in Amana products without prejudice to the rights conferred to customers by the Banking Secrecy Law.
3. Update the personal information submitted to Amana on a continuous basis and whenever required to do so.
4. Comply with all financial obligations and conditions listed in “terms of Trading "when applying for opening an account with Amana.
5. Promptly notify us of any unknown operation on his/ her account.
6. Provide Amana with his/ her home address, work address, email, ordinary mail, and telephone number, and report any change in this information to enable Amana to contact him/her personally and thus guarantee the privacy of information.
7. The customer should admit that he is the owner of the economic right of values deposited with Amana.

### Instructions to the Customer:

1. The customer should not provide any other party, under any circumstances, with any details about his/ her account with Amana or critical personal information.
2. Whenever facing financial difficulties preventing him/ her from meeting his/ her obligations or payments in due time, refer to Amana in order to find out the best options and solutions.
3. The customer should be careful when granting a proxy to a third party to complete financial transactions or when signing power of attorney with someone else, by clearly determining the powers delegated under this proxy.

<b>Account holder</b>	
<b>Name</b>	
<b>Signature</b>	
<b>Date</b>	

يسرنا انضمامك لأمانة كابيتال ش.م.ل («أمانة») ونتطلع الى تزويدك بأفضل الخدمات التي يمكننا تقديمها على الاطلاق. في هذا الاطار ولمزيد من الشفافية، نورد في ما يلي حقوق وواجبات العميل في أمانة كابيتال ش.م.ل.

## حقوق العميل:

1. الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج في وثيقة "مواصفات المنتجات" المرفقة بطلب فتح الحساب.
2. يحق للعميل طلب الايضاحات والاستفسارات عن المنتجات المالية من موظفي خدمة الزبائن في امانة للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
3. الاطلاع على أحكام وشروط التداول الموجودة في وثيقة "شروط التداول" المرفقة في طلب فتح الحساب والاستفسار عنها من موظفي أمانة.
4. الحصول على إجابة مهنية واضحة من الموظف المختص على أي سؤال وفيما يتعلق بشرط أو بند غامض.
5. الطلب بأن تكون اللغة العربية معتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة تتم بينه وبين أمانة.
6. طلب الاطلاع والاستحصال مسبقاً على نسخة من كل مستند ووثيقة ونص مشار اليها في أي عقد منوي توقيعه مع أمانة كابيتال.
7. الاطلاع والاستحصال على نسخة من العقود والمستندات الموقعة من قبله والاحتفاظ بها من دون أية كلفة اضافية.
8. معرفة الكلفة الفعلية للمنتجات المقدمة من أمانة.
9. الحصول على اي منتج اذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج.
10. الحصول دورياً على كشف حساب مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو بخدمة.
11. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول المطلوبة والارقام في النماذج التي قدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. امكانية تقديم مراجعة بخصوص المنتجات والحصول على شرح عن كيفية تقديم المراجعة والمهلة الزمنية لابلاغه بالنتيجة وآلية رفع هذه المراجعة الى مراجع أخرى في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليه.

## واجبات العميل:

1. تعبئة النماذج والوثائق بينه وبين أمانة بمعلومات صادقة ودقيقة وكاملة والامتناع عن اعطاء معلومات خاطئة.
2. الافصاح عن المعلومات المالية المتعلقة به (دخله السنوي والثروة الاجمالية التقريبية) والمصدر الحقيقي للاموال المنوي استخدامها في تداول منتجات أمانة مع حفظ الحقوق التي يمنحها اياها قانون السرية المصرفية.
3. تحديث المعلومات الشخصية والمالية المقدمة لأمانة بشكل مستمر وكلما طلب منه ذلك.
4. التقيد بالشروط والاحكام الموجودة في وثيقة "شروط التداول" المرفقة في طلب فتح الحساب.
5. في حال اكتشافه عمليات مجهولة على حسابه، عليه ابلاغ أمانة بذلك على الفور.
6. تزويد أمانة عند تعبئة طلب فتح الحساب بعنوان سكنه وطبيعة ومكان عمله وعنوان بريده الالكتروني وبريده العادي ورقم هاتفه والابلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكن موظفي أمانة من الاتصال به بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.
7. الاقرار بأن العميل هو صاحب الحق الاقتصادي بالقيم المودعة لدى أمانة.

## ارشادات للعميل:

1. يجب على العميل عدم تقديم أية معلومات عن حسابه في أمانة تحت أي ظرف الى طرف آخر.
2. عند مواجهة أية صعوبات مالية تمنعه من الإيفاء بالتزاماته أو دفعاته، مراجعة أمانة بهدف إيجاد الخيارات والحلول الأنسب.
3. التنبه عند توقيع اتفاقية وكالة محدودة بينه وبين شخص آخر للتداول بحسابه الخاص الى مخاطر هذا التوكيل وتحديد العمليات أو الأعمال موضوع الوكالة.

صاحب الحساب	
	الإسم
	التوقيع
	التاريخ