

## Customer Rights & Responsibilities

## حقوق و مسؤوليات العميل

Reem Finance has a responsibility to act in your best interest and to ensure fair and ethical treatment while providing transparent and reliable financial services while protecting your data and privacy.

ريم للتمويل مسؤولة عن التصرف بما يحقق مصلحتك وضمان المعاملة العادلة والأخلاقية مع تقديم خدمات مالية شفافة وموثوقة مع حماية بياناتك وخصوصيتك..

We are committed to treating you honestly and fairly in all your interactions, creating a culture that values ethical behavior.

نحن ملتزمون بمعاملتك بأمانة ونزاهة في جميع تعاملاتك، وخلق ثقافة تقدر السلوك الأخلاقي.

We aim to regularly provide you with clear, accurate, and easily understandable information about our products and services. This includes important terms and features, ensuring accessibility without unnecessary complications.

نسعى إلى تزويدك بانتظام بمعلومات واضحة ودقيقة وسهلة الفهم حول منتجاتنا وخدماتنا. هذا يتضمن الشروط والميزات المهمة التي تضمن لك إمكانية الوصول إلى تلك المنتجات والخدمات دون تعقيدات غير ضرورية.

### This document aims to:

- Provide you with the information you need to understand all your responsibilities when it comes to your relationship with us.
- Protect you and ensure that you understand your rights, including your right to raise complaints should our services not be delivered in a timely or proper manner.

### تهدف هذه الوثيقة إلى:

- تزويدك بالمعلومات التي تحتاجها لفهم جميع مسؤولياتك عندما يتعلق الأمر بعلاقتك معنا.
- حمايتك والتأكد من أنك تفهم حقوقك بما في ذلك حقك في رفع الشكاوى في حالة عدم تقديم خدماتنا في الوقت المناسب أو بطريقة مناسبة..

### Customer Awareness:

### إدراك العميل:

#### • Customer information and document submission

#### • معلومات العملاء وتقديم المستندات

- Share your complete information with us, including your contact number, email address, passport, Emirates ID etc.
- Provide accurate and up to date information.
- Make sure to submit your documents through our authorized channels\*.
- Keep updating your personal information, including contact details, and provide them to us upon request. Failure to do so may lead to service disruptions.
- We will protect your personal information and inform you about how we process this information.

- شارك معلوماتك الكاملة معنا، بما في ذلك رقم الاتصال الخاص بك، وعنوان البريد الإلكتروني، وجواز السفر، وبطاقة الهوية الإماراتية، وما إلى ذلك.
- قم بتوفير معلومات دقيقة وحديثة.
- تأكد من إرسال مستنداتك عبر قنواتنا المعتمدة\*.
- استمر في تحديث معلوماتك الشخصية، بما في ذلك تفاصيل الاتصال، وقدمها لنا عند الطلب. قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى انقطاع الخدمة.
- سنقوم بحماية معلوماتك الشخصية ونبلغك بكيفية معالجتنا لهذه المعلومات.

### • Customer knowledge and maintenance of records

- Know your rights, ask questions to get more information about our products and services.
- Do not sign any document without completely being aware of it.
- Obtain a copy of signed agreements, documents, statements, or transaction receipts from us for future record keeping.
- We will never ask you to sign a blank application form.
- We will never ask you to sign a pre-ticked application.
- We will never ask you to sign a blank security cheque.
- We will never ask you to pay upfront fees or charges in person for any product or service.

### • معرفة العملاء وحفظ السجلات

- تعرف على حقوقك، واطرح الأسئلة للحصول على مزيد من المعلومات حول منتجاتنا وخدماتنا.
- لا تقم بالتوقيع على أي مستند دون أن تكون على علم تام به.
- احصل على نسخة من الاتفاقيات الموقعة أو المستندات أو الكشوفات أو إيصالات المعاملات منا لحفظ السجلات في المستقبل.
- لن نطلب منك أبدًا التوقيع على نموذج طلب فارغ.
- لن نطلب منك أبدًا التوقيع على طلب محدد مسبقًا.
- لن نطلب منك أبدًا التوقيع على شيك ضمان فارغ.
- لن نطلب منك أبدًا دفع رسوم أو تكاليف مقدمة شخصيًا مقابل أي منتج أو خدمة.

### • Availing our products or services

- You have the right to be informed with clear and easy to understand information about our products and services.
- You are entitled to select any products and services that suit your needs.
- Provide clear details regarding your profile.
- Use our products or services in accordance with our terms and conditions.
- Disclose all your existing financial obligations to help us accurately evaluate your credit standing and eligibility.
- Plan and utilize our products or service effectively to avoid any financial risk for the future.
- You can find more information about our products in their key facts statements on our [website](#).

### • الاستفادة من منتجاتنا أو خدماتنا

- لديك الحق في الحصول على معلومات واضحة وسهلة الفهم حول منتجاتنا وخدماتنا.
- يحق لك اختيار أي منتجات وخدمات تناسب احتياجاتك.
- قم بتقديم تفاصيل واضحة بشأن ملفك الشخصي.
- استخدم منتجاتنا أو خدماتنا وفقًا للشروط والأحكام الخاصة بنا.
- قم بالإفصاح عن جميع التزاماتك المالية الحالية لمساعدتنا في تقييم وضعك الائتماني وأهليتك بدقة.
- خطط واستخدام منتجاتنا أو خدماتنا بشكل فعال لتجنب أي مخاطر مالية في المستقبل.
- يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول منتجاتنا في بيانات الحقائق الأساسية الخاصة بها على [موقعنا الإلكتروني](#).

### • Risk Management

- Avoid risks by seeking clarifications and asking questions if needed.

### • إدارة المخاطر

- تجنب المخاطر من خلال طلب التوضيحات وطرح الأسئلة إذا لزم الأمر.

## Customer Rights & Responsibilities

## حقوق و مسؤوليات العميل

- The terms and conditions clearly define the agreement, which has a legal binding with implications if not followed by both the parties.
- Do not purchase products or services that are not suitable for your financial situation. Understand any associated risks.

- تحدد الشروط والأحكام بوضوح الاتفاقية، والتي لها إلزام قانوني وتترتب عليها آثار إذا لم يتبعها الطرفان.
- لا تشتري المنتجات أو الخدمات التي لا تناسب وضعك المالي. افهم أي مخاطر مرتبطة بذلك.

### • Protect your Information

### • حماية المعلومات الخاصة بك

- Do not disclose any sensitive financial or personal information to any third parties. We will never ask you for such information unless through authorized channels.

- لا تكشف عن أي معلومات مالية أو شخصية حساسة لأي طرف ثالث. ولن نطلب منك أبدًا مثل هذه المعلومات إلا من خلال القنوات المعتمدة.

### Cooling off Period:

### فترة السماح:

- You are entitled to a cooling-off period which allows you to cancel any product or service within five (5) business days of applying for such product or service. Please feel free to either keep this right or choose to waive it at your convenience. Reem Finance reserves the right to process your application immediately upon your waiver OR expiration of this cooling-off period.

- يحق لك الحصول على فترة سماح و التي تسمح لك بإلغاء أي منتج أو خدمة خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ التقدم للحصول على هذا المنتج أو الخدمة. فلا تتردد في الاحتفاظ بهذا الحق أو اختيار التنازل عنه حسب راحتك. تحتفظ شركة ريم للتمويل بالحق في تنفيذ طلبك فورًا عند تنازلك أو انتهاء فترة السماح هذه.

### Know how to raise a complaint or query:

### تعرف على كيفية رفع شكوى أو استفسار:

- You have the right to raise complaints and queries, click [here](#) to view our customer service charter to understand our complaints handling process.
- If you are not satisfied with the resolution, you can escalate your complaint via the independent Ombudsman Unit "Sanadak", established by the Central Bank of the UAE.
  - Website: [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae)
  - Telephone: 800 (SANADAK) 726 2325

- لديك الحق في رفع الشكاوى والاستفسارات، اضغط [هنا](#) لعرض ميثاق خدمة العملاء لدينا لفهم عملية التعامل مع الشكاوى لدينا.
- إذا لم تكن راضيًا عن الحل المقدم لشكواك، يمكنك تصعيد شكواك عن طريق وحدة تسوية المنازعات المصرفية و التأمينية المستقلة "سندك" التي أنشأها المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة.

▪ موقع إلكتروني: [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae)  
 ▪ هاتف: 800 (SANADAK) 726 2325

### \* Our authorized channels:

### \* قنواتنا المعتمدة:

- Our branches, you can find their locations and contact numbers [here](#)
- Customer service at [customerservice@rf.ae](mailto:customerservice@rf.ae)

- فروعنا، يمكنك العثور على مواقعها وأرقام الاتصال بها [هنا](#)
- خدمة العملاء على [customerservice@rf.ae](mailto:customerservice@rf.ae)