



Branch:.....

Customer Physical/Moral ID:.....

Customer Name:.....

Below is a list of Customer’s Duties and Obligations prepared by IBL Bank s.a.l. in order to draw the attention of each client to the most important rights and duties during his/her/their dealings with the bank:

**First: Customer’s rights**

- 1. To be aware of the terms, conditions and details of the product or service, and to request sufficient explanations to ensure that he/she has understood them and can abide by them.
2. To obtain from the concerned employee a clear, adequate and simple explanation of 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 any clause and/or condition.
4. To request to read and obtain in advance, a copy of each document and text referred to in any contract to be signed with the bank.
5. To obtain and retain a copy of the contracts and documents signed by the customer, without bearing any additional cost.
6. To request the bank to determine the actual cost of the product or service, including the actual insurance cost and the method of calculation of the debit or credit interest.
7. To choose an insurance company freely from among, at least, three companies that are acceptable to the bank and mentioned in a written list, in case obtaining the product or service is conditional to the submission of an insurance policy to the bank.
8. To obtain any product or service provided it is suitable to the customer’s requirements, profile and capacity to bear possible financial risks associated with that product or service.
9. To obtain, for each product or service a periodic detailed statement of account
10. To refuse to sign a blank or incomplete form and make sure that all the required fields and figures in the form, to be signed by the customer, are correct and complete.
11. To make a complaint regarding any service or product, and request from the bank information on the complaint submission procedure, the time needed to be notified of the results of the complaint, and the mechanism applied to submit the complaint to other authorities if the customer is not satisfied with the remedy.

**Second: Customer’s Duties**

- 1. Provide true, complete and accurate information when filling out any form provided by the bank, and refrain from providing any false information.
2. Disclose all financial assets and obligations when applying for a product or service.
3. Update all and or any personal information submitted to the bank on a continuous basis and whenever required to do so by the bank or by the Laws of the Republic of Cyprus as amended from time to time
4. Comply with the terms and conditions governing the chosen service or product.
5. Promptly notify the bank of any unknown transactions appearing on his/her/their account.
6. Provide the bank with his/her home address, work address, email and telephone numbers and any other information requested by the bank, and report any change in this information to enable the bank to contact the concerned customer directly.

**Third: Instructions to the Customer**

- 1. Do not provide any other party, under any circumstances, details of your bank account or any other banking or critical personal information.
2. If you face financial difficulties preventing you from meeting your obligations or paying your installments on time, refer to the bank in order to examine the best options, including a rescheduling of the debt.
3. Exercise caution when granting a proxy to a third party to perform your banking and financial transactions, by clearly determining the powers delegated under this proxy.

Note: the customer/s must write down the following statement:
I/We agree on the contents of this form after having read, checked and received a copy.

.....
.....

Customer Name:.....

Date:.....

Signature:.....



Υποκατάστημα:.....

Αριθμός ταυτότητας / Αριθμός Εγγραφής Εταιρίας.....

Όνομα πελάτη:.....

Παρακάτω είναι μια λίστα με Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Πελάτη που ετοιμάστηκε από την IBL Bank S.A.L. προκειμένου να επιστήσει την προσοχή του κάθε πελάτη στα πιο σημαντικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις κατά τη διάρκεια των συναλλαγών του /της/ τους με την τράπεζα:

### Πρώτο: Δικαιώματα του Πελάτη

1. Να είναι ενήμερος/η για τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις λεπτομέρειες του προϊόντος ή της υπηρεσίας, και να ζητήσει αρκετές εξηγήσεις για να εξασφαλιστεί ότι αυτός / αυτή τους έχει αντιληφθεί και θα συμμορφώνονται με αυτούς.
2. Να τύχει από το αρμόδιο υπάλληλο σαφή, επαρκή και απλουστευμένη εξήγηση σχετικά με τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τα προϊόντα με διαφορετικά επίπεδα κινδύνου.
3. Να τύχει από το αρμόδιο υπάλληλο μια επαγγελματική και σαφή απάντηση σε οποιαδήποτε ερώτηση σχετικά με οποιαδήποτε ρήτρα ή κατάσταση.
4. Να ζητήσει να διαβάσει και να λάβει εκ των προτέρων ένα αντίγραφο του κάθε εγγράφου και του κειμένου που αναφέρεται σε κάθε σύμβαση που θα υπογραφεί με την τράπεζα.
5. Να αποκτήσει και να διατηρήσει ένα αντίγραφο των συμβάσεων και εγγράφων που υπογράφονται από τον πελάτη, χωρίς να υποστεί κανένα επιπρόσθετο κόστος.
6. Να ζητήσει από την τράπεζα να διευκρινιστεί το πραγματικό κόστος του προϊόντος ή της υπηρεσίας, καθώς και τον πραγματικό κόστος ασφάλισης και τη μέθοδο υπολογισμού του χρεωστικού ή πιστωτικού τόκου.
7. Να επιλέξει ελεύθερα μια ασφαλιστική εταιρεία μεταξύ, τουλάχιστον, τριών εταιρειών που είναι αποδεκτές από την τράπεζα και αναφέρονται σε μια γραπτή λίστα, σε περίπτωση που η απόκτηση του προϊόντος ή της υπηρεσίας βασίζεται στην υποβολή ενός ασφαλιστηρίου συμβολαίου με την τράπεζα.
8. Να αποκτήσει οποιοδήποτε προϊόν ή υπηρεσία με την προϋπόθεση ότι είναι κατάλληλο για τις απαιτήσεις του πελάτη, το προφίλ και την ικανότητα να φέρουν ενδεχόμενους οικονομικούς κινδύνους που σχετίζονται με το εν λόγω προϊόν ή την υπηρεσία.
9. Να απόκτησει, για κάθε προϊόν ή υπηρεσία, μια περιοδική αναλυτική κατάσταση του λογαριασμού.
10. Να αρνηθεί να υπογράψει ένα κενό ή ελλιπή έγγραφο και να βεβαιωθεί ότι όλα τα απαιτούμενα πεδία και στοιχεία, τα οποία θα υπογραφούν από τον πελάτη, είναι ορθά και πλήρη.
11. Να υποβάλει παράπονο για οποιαδήποτε υπηρεσία ή προϊόν, και να ζητήσει από την Τράπεζα μια εξήγηση της διαδικασίας υποβολής αιτήματος, την προθεσμία που απαιτείται για να ενημερωθεί για το αποτέλεσμα αξίωσης, και ο μηχανισμός που χρησιμοποιείται για να υποβάλει την αίτηση σε άλλες αρχές, εάν ο πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος/η με τη λύση.

### Δεύτερο: Καθήκοντα του Πελάτη

1. Να παρέχει αληθείς, πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες κατά τη συμπλήρωση οποιοδήποτε εγγράφου που παρέχεται από την τράπεζα, και να απέχει από παροχή ψευδών πληροφοριών.
2. Αναφορά όλων των χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων του κατά την υποβολή αίτησης για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία
3. Ενημέρωση των προσωπικών στοιχείων που υποβάλλονται προς την τράπεζα σε συνεχή βάση και όποτε απαιτείται να το πράξει.
4. Συμμόρφωση με τους όρους και τις προϋποθέσεις που διέπουν την επιλεγμένη υπηρεσία ή το προϊόν.
5. Να ειδοποιεί έγκαιρα την τράπεζα για τυχόν άγνωστες συναλλαγές που εμφανίζονται στο λογαριασμό του / της / τους.
6. Να παρέχει στην Τράπεζα τη διεύθυνση οικίας, διεύθυνση εργασίας, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, και τους αριθμούς τηλεφώνου και οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες ζητηθούν από την Τράπεζα και να αναφέρουν οποιαδήποτε αλλαγή σε αυτές τις πληροφορίες για να μπορέσει η τράπεζα να επικοινωνήσει άμεσα με το ενδιαφερόμενο πελάτη.

### Τρίτο: Οδηγίες προς τον Πελάτη

1. Μην παρέχετε σε κανένα άλλο πρόσωπο, υπό οποιοσδήποτε συνθήκες, τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού σας ή οποιαδήποτε άλλη τραπεζική ή κρίσιμη προσωπική πληροφορία.
2. Εάν αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσκολίες οι οποίες σας εμποδίζουν από το να εκπληρώσετε τις υποχρεώσεις σας ή να πληρώσετε τις δόσεις σας έγκαιρα, αποταθείτε στην τράπεζα, προκειμένου να εξεταστούν οι καλύτερες επιλογές, συμπεριλαμβανομένης της ανάρθρωσης του χρέους.
3. Να είστε προσεκτικοί όταν χορηγείτε πληρεξούσιο σε έναν τρίτο πρόσωπο για να πραγματοποιείτε τις τραπεζικές σας και χρηματοοικονομικές συναλλαγές, με σαφή προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων που τους ανατίθενται βάσει του παρόντος πληρεξουσίου.

Σημείωση: Να γραφτεί η ακόλουθη δήλωση απο τον/ην πελάτη:

*Εγώ / Εμείς συμφωνώ/ούμε με το περιεχόμενο του παρόντος εντύπου, μετά την ανάγνωση και τον έλεγχο του περιεχομένου, και λαμβάνω/ουμε αντίγραφο του.*

.....

.....

Όνομα πελάτη:.....

Ημερομηνία:.....

Υπογραφή:.....