

## Client FAQ

### 1. What is an e-Statement?

E-Statement is an online version of your Credit Card Statement. You will receive it on your email address just as often as your paper statement; once a month on the cut-off date, which falls on the 25<sup>th</sup> of every month. Accessible from your mobile phone or computer, you can save or print it at your convenience.

### 2. Why go for e-Statements?

They're free, environmentally-friendly, accessible 24/7, easy to save, downloadable and printable.

### 3. How do I know if I am eligible for e-Statements?

If you hold an active Bank Audi credit card or charge card, you are.

### 4. How do I register for this service?

Simply head to your branch to fill in the "Modification request" form, and specify the email address on which you wish to receive your e-Statement. This will spare you the hassle of visiting the branch every month to receive your physical statement.

### 5. Is my e-Statement secure?

It is delivered to the email address you choose. The version received cannot be edited and/or reproduced.

### 6. How frequently will I get e-Statements?

Once a month, on the cut-off date, which falls on the 25<sup>th</sup> of every month (for Charge cards) and after 5-6 days of the cut-off date (for all remaining cards)

### 7. How will I get my e-Statement?

You will receive it as an email into your inbox on the email address you have specified.

### 8. How can I change my registered email address?

Simply head to your branch to fill and sign a specific "Modification Request" form.

### 1. ما هو كشف الحساب الإلكتروني؟

هو نسخة إلكترونية عن كشف بطاقة الائتمان وتحصل عليه بنفس وتيرة الكشف الورقي أي في التاريخ الفاصل لكل شهر (في الخامس والعشرين من الشهر). يمكنك الاطلاع عليه من هاتفك وجهاز الكمبيوتر، كما يمكنك تحفيظه وطباعته.

### 2. لماذا اختيار كشف الحساب الإلكتروني؟

هو مجاني، وصديق للبيئة، ويمكن الاطلاع عليه على مدار الساعة، كما يسهل تحفيظه، وتنزيله، وطباعته.

### 3. هل يحق لي الحصول على كشف حساب الكتروني؟

يحق لك الحصول عليه ما دمت تحمل بطاقة ائتمان أو بطاقة وفاء صالحة من بنك عوده.

### 4. كيف أحصل على هذه الخدمة؟

توجه إلى فرعك وقم بتعبئة نموذج "Modification request" وحدد عنوان البريد الإلكتروني الذي تريد استلام كشف الحساب الإلكتروني عليه. سيرحك ذلك من زيارة الفرع شهرياً لاستلام كشف الحساب الورقي.

### 5. هل كشف الحساب الإلكتروني آمن؟

تستلمه على عنوان البريد الإلكتروني الذي تحدده، بنسخة لا يمكن العبث بها أو تغييرها.

### 6. متى أحصل على كشف الحساب الإلكتروني؟

تحصل عليه مرة في التاريخ الفاصل كل شهر ، أي في اليوم 25 من الشهر (لبطاقات الوفاء) و بعد خمس أو ستة أيام من التاريخ الفاصل كل شهر (لباقى البطاقات)

### 7. كيف أحصل على كشف الحساب الإلكتروني؟

تحصل عليه من خلال بريد إلكتروني تستلمه على عنوان البريد الإلكتروني الذي حددته.

### 8. كيف يمكنني تغيير عنوان البريد الإلكتروني؟

توجه إلى فرعك لتعبئة نموذج Modification Request وتوقيعه.

**9. Can my e-Statements be sent to 2 different email addresses?**

Yes, by mentioning both on the "Modification Request" form that you will sign at the branch, while linking each to its specific type of card.

**10. Can I print my e-Statement?**

Yes, you may print any e-Statement.

**11. Will I be charged for e-Statements?**

No, e-Statements are free of charge.

**12. How Can I still get paper statements?**

If you still prefer paper statements, mention it in the "Modification request" form in your branch and you will continue receiving them for a monthly USD 2 fee. Do not forget to specify the home/business address where you wish to receive your physical statement.

**13. Can I sign up for both e-Statement and physical statement?**

Yes, you can. Remember that the e-Statement will be free of charge and the physical one will be charged USD 2 per month/card.

**14. What do I do if I do not receive the e-Statement or the data in it is not correct?**

Head to your branch or call our 24/7 Contact Center on 1570 or on +961 1 21 21 20.

**15. Can I access my e-Statement on IOS and Android devices?**

Yes, you can.

**16. Will I receive an e-Statement for all my credit cards?**

Yes, except for cards mentioned in point 23. You will receive one statement for each; on the specified email you have mentioned at the branch or when applying for a new card

**17. Can I unsubscribe from the e-Statement?**

Yes, you can if you wish to receive instead a monthly physical statement that will be sent to your home/business address against a USD 2 fee.

**9. هل يمكنني استلام كشوفات الحساب الإلكترونية على عنوانين مختلفين؟**

نعم، من خلال تدوين العنوانين الإلكترونيين على نموذج "Modification Request" الذي ستوقعه في الفرع، مع ربط كل عنوان بريد إلكتروني بالبطاقة المحددة.

**10. هل يمكنني طباعة كشف الحساب الإلكتروني؟**

نعم، يمكنك ذلك متى أردت.

**11. هل يتوجب علي تسديد أي رسم مقابل كشف الحساب الإلكتروني؟**

كلا، كشف الحساب الإلكتروني مجاني.

**12. كيف يمكنني الاستمرار في الحصول على كشف الحساب الورقي؟**

إذا كنت ترغب في الاستمرار بالحصول على كشف الحساب الورقي، قم بتعبئة نموذج "Modification request" وسوف تحصل عليه مقابل 2 د.أ. شهريًا. لا تنسَ تحديد عنوان منزلك أو عملك لاستلامه.

**13. هل يمكنني الحصول على كشف الحساب الورقي والإلكتروني معًا؟**

نعم، يمكنك ذلك. لا تنسَ أن كشف الحساب الإلكتروني مجاني أما الكشف الورقي فهو مقابل 2 د.أ. شهريًا.

**14. ما العمل إن لم أحصل على كشف الحساب الإلكتروني أو كانت معلوماته خاطئة؟**

توجه إلى فرعك أو اتصل بنا على الرقم الـ 1 961 + 20 21 21 أو 1570.

**15. هل يمكنني الاطلاع على الكشف الإلكتروني عبر جهاز IOS و Android؟**

نعم، يمكنك ذلك.

**16. هل أحصل على كشف حساب الكتروني لجميع بطاقات الائتمان الخاصة بي؟**

نعم باستثناء البطاقات المذكورة في النقطة 23، وذلك على عنوان البريد الإلكتروني الذي تحدده في الفرع أو عند طلب بطاقة جديدة.

**17. هل يمكنني إيقاف خدمة كشف الحساب الإلكتروني؟**

نعم، يمكنك ذلك إذا كنت تفضل الحصول على كشف حساب ورقي مقابل 2 د.أ. شهريًا تستلمه على عنوان منزلك أو عملك.

**18. Can I choose the branch as the address for my physical statement?**

All physical statements will be discontinued; however, you can get an authenticated physical statement by:

- Printing the e-Statement you receive on your email and stamping it at the branch for free.

If you are not receiving your e-Statements, update your email address at the branch and request a copy of your statements against a fee of USD 5/copy.

**18. هل يمكنني استلام كشف الحساب الورقي في الفرع؟**

سوف تنقطع خدمة كشف الحساب الورقي. ولكن، يمكنك الحصول على نسخة مُصدَّقة من خلال:

- طباعة كشف الحساب الإلكتروني الذي تستلمه على بريدك الإلكتروني، وتصديقه في الفرع مجانًا.

إذا لم يصلك كشف الحساب الإلكتروني، يرجى منك تحديث عنوان البريد الإلكتروني الخاص بك في الفرع وطلب كشف حساب ورقي مقابل 5 د.أ. لكل نسخة.