

IT'S YOUR RIGHT

- It's your right to be treated with justice and transparency within AAIB branches
- To view all terms, conditions and details of the product or service and request full clarification before requesting the product/service.
- To be fully aware of the financial obligations and ensure the capability to comply before requesting the product/service.
- To be fully aware of the potential and related risks to the product/service and make sure that you are aware of how to maintain.
- Obtaining an answer to any inquiry regarding any term or condition that is not clear from the concerned employee in a professional and clear manner.
- You have the right to cancel your request for any product/service (except savings products – That is not activated yet) within two working days of contract date without any expenses or fines.
- According to your discretion you have the right to cancel any product/service at any time with retaining the bank right to collect any fees and charges.
- Obtaining and custody a copy of signed contracts and documents without any additional fees.
- Consider all your financial and personal data confidential and may not be used or shared with others without obtaining your written consent in advance, with respect to the relevant laws.
- In case of failure to meet the terms of the contract, the bank should provide the required assistance to you and give sufficient information about your rights and obligations and take into account that the repayment period is appropriate to your circumstances under the study prepared for you in case of a rescheduling or settlement.
- In case you requested a detailed data about any transaction performed on your account within the last five years by maximum the bank will provide you with the required data within a maximum of 10 working days.
- You will be notified in case of any modification in the terms and conditions of the service/ products through the bank's website or any other applicable method.

SUGGESTION/ COMPLAINT

- In case of a complaint, please fill-in the suggestion/ complaint form and write down all data and information to investigate and feedback or contact the Call Center on 19555.
- Please keep the serial number of the complaint.
- You will be contacted within 48 working hours from the concerned department.
- The Bank shall investigate complaint and will contact you with a reply within a maximum of 15 working days, in case no reply received from the concerned department, you can present your complaint to the Central Bank of Egypt attaching a copy of your complaint at the bank in order to be accepted there.
- You have the right to refer to us within 15 days of the bank's feedback in case of any objection.
- In case no feedback is received from your side within 15 working days this will be considered a final endorsement of the resolution of the complaint.

YOUR OBLIGATIONS

- The importance of updating your personal data at the bank side to avoid blocking your account.
- The importance of reading contracts, terms and conditions and ensuring the financial capability to comply with and refer to the bank in case delinquency.
- Honesty and transparency should be the principle of dealing with the bank.
- Providing complete and accurate information whenever filling out any forms.
- Updating personal information continuously and whenever requested.
- Refer to the bank through its well-known channels in case of any suspicions or unknown transactions.

GUIDANCE

- Do not provide any secret number or banking details or personal information, under any circumstances to another party.
- Refer to the bank in case of facing any financial difficulties that prevent from fulfilling the agreed financial obligations or paying installments on time to find the most appropriate options, including rescheduling if required.
- Be aware in case of granting power of attorney to others and determine carefully authorities provided.
- Full awareness of the legal obligations resulting from being a guarantor, including the size of the financial obligation.

من حَقك

- من حَقك التعامل بعدل وشفافية داخل فروع البنك العربي الافريقي الدولي.
- الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات الوافية قبل طلب المنتج /الخدمة.
- الاطلاع على الالتزامات المالية والتأكد من القدرة على الالتزام بها قبل طلب المنتج /الخدمة.
- معرفة المخاطر المحتملة المصاحبة للمنتج/الخدمة والتأكد من الإلمام بها وبطرق الحفاظ عليها.
- الحصول على إجابة عن أية أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
- يحق لك إلغاء طلب لأي منتج/خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد دون فرض اية مصروفات او غرامات. كما يمكنك إلغاء المنتج /الخدمة في أي وقت يتراء لك مع احتفاظ البنك بحقة في الحصول على اي مستحقات له طرفكم.
- الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقّعة والاحتفاظ بها دون مصاريف إضافية.
- اعتبار كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز استخدامها أو مشاركتها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية مسبقاً، مع عدم الاخلال بالقوانين ذات الصلة.
- في حالة التعثر عن الوفاء بالبنود الواردة بالعقد يحق لك طلب النصح والمشورة اللازمة في هذه المرحلة واعطاء المعلومات الكافية عن حقوقك والتزاماتك وفي حالة موافقة البنك على إجراء جدولة أو تسوية يراعى ان تكون فترة السداد ملائمة لظروفك في ظل الدراسة المعدة لك.
- في حالة طلب أية بيانات تفصيلية عن حساباتك أو عن أية معاملات تمت خلال آخر خمس سنوات بحد أقصى وسيقوم البنك بموافاتك بالبيانات المطلوبة خلال عشرة أيام عمل بحد أقصى.
- سيقوم البنك بإبلاغك حال حدوث أي تعديل على القواعد الخاصة باستخدام الخدمة/المنتج عن طريق موقع البنك أو أي طريقة أخرى.

مقترحات / شكاوى

- في حالة الشكاوى برجاء تعبئة النموذج الخاص بالمقترحات / الشكاوي وكتابة كافة البيانات و المعلومات للتحقيق في الشكاوى او التواصل مع مركز اتصال خدمة العملاء على الرقم ١٩٥٥٥ لعرض شكوتك و لإفادتكم بالرد في أقرب وقت.
- برجاء الاحتفاظ بالرقم المسلسل للشكاوى والموجود على النموذج.
- سيتم الاتصال بك من قبل الادارة المعنية باستقبال الشكاوى و المقترحات خلال ٤٨ ساعة عمل.
- سيقوم البنك ببحث شكوتك وسيتم التواصل معكم بالرد في خلال مدة أقصاها ١٥ يوم عمل، في حالة عدم الرد على شكوتك خلال هذه المدة، يمكنك التقدم بشكوتك للبنك المركزي المصري مع تقديم ما يفيد قيامك بعمل شكوى لدى البنك أولاً لكي تقبل شكوتك.
- من حَقك الرجوع اليها في مدة أقصاها ١٥ يوم عمل من رد البنك في حالة وجود أي اعتراض.
- في حالة عدم ردكم بخصوص الرد على شكوتكم يعتبر مصادقة نهائية على حل الشكاوى.

التزاماتك

- ضرورة تحديث البيانات الشخصية والمستندات طرف البنك لتجنب إيقاف التعامل على الحساب.
- أهمية قراءة العقود والشروط والأحكام والتأكد من القدرة المالية للالتزام بها والرجوع إلى البنك في حالة التعثر عن الوفاء بتلك البنود.
- التعامل مع البنك بمبدأ الصدق والشفافية.
- تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج وتحديث المعلومات الشخصية والمستندات بشكل مستمر وكلما طلب ذلك.
- الالتزام بعدم التعامل مع أفراد أو كيانات أو دول محظور التعامل معها من خلال البنك سواء بشكل مباشر أو غير مباشر لتجنب إيقاف التعامل على حسابك.
- الرجوع إلى البنك من خلال قنواته المعروفة في حال اكتشاف أو الشك في عمليات مجهولة على الحساب.

إرشادات

- عدم تقديم أية تفاصيل بشأن حسابك أو أية أرقام سرية أو معلومات مصرفية أخرى أو شخصية، تحت أي ظرف، إلى طرف آخر.
- عند مواجهة صعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزاماتك أو تسديد اقساطك في الوقت المحدد، مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة الجدولة إذا لزم الأمر.
- التبييه عند منح وكالات رسمية للغير بحيث يحدّد بدقّة الصلاحيّات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.
- الدراية الكاملة بالالتزامات الناتجة عن كونك ضامن بما في ذلك حجم الالتزام المالي.