

List of Customer Rights and Duties

لائحة حقوق وواجبات العميل

أهم التعريفات - Definition	
1. Outsourcing Companies: Institutions that the bank assign to provide any service or product on its behalf.	١. شركات الاسناد الخارجي: المنشآت التي يتعاقد معها البنك ويسند اليها تقديم أي خدمة او منتج بالنيابة عنه.
2. Service Providers: Entities that the bank contracts with to provide a mobile payment service in accordance with the regulations issued by the Central Bank of Egypt in this regard.	٢. مقدمي الخدمات: الجهات التي يتعاقد معها البنك لتقديم خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول وفقا للضوابط الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.
3. Loans and Credit Facilities: Loans and facilities granted to individuals or corporate accounts.	٣. القروض والتسهيلات الائتمانية: القروض والتسهيلات الممنوحة للأشخاص الطبيعية او الاعتبارية.
4. Interest Rates: The actual annual rates of return in accordance with the provisions of the Central Bank Law.	٤. معدلات العائد: هي معدلات العائد الفعلية السنوية وفقا لأحكام قانون البنك المركزي.
5. Guarantor: A person (individual/corporate) who provides a guarantee (personal/in kind) in exchange for financing or crediting facility granted to a customer.	٥. الضامن: هو الشخص (الطبيعي/الاعتباري) الذي يقدم ضمان (شخصي/عيني) مقابل تمويل او تسهيل ائتماني ممنوح لاحد العملاء.

يلفت بنك عوده ش.م.م. انتباه العميل إلى لائحة الحقوق والواجبات التي تتضمن:

Bank Audi S.A.E. highlights the list of rights and duties that includes:

حقوق العميل - Customer Rights	
1. Review all terms and conditions of the service or product provided, and if customer encounter any difficulty in understanding any of the terms and conditions mentioned in contracts or forms, the bank's employee will clarify the matter, to ensure his/her understanding and ability to comply with it.	١. الاطلاع على أحكام وشروط المنتج أو الخدمة وطلب الإيضاحات والتفاصيل الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها.
2. Have a clear, adequate and simplified explanation from the bank's employees about the financial services and products that involve different levels of risks.	٢. الحصول على شرح واضح وواف ومبسط من قبل الموظف المعني عن الخدمات والمنتجات المالية التي تتضمن مستويات مختلفة من المخاطر.
3. The employee will answer any questions in a professional manner that will help in making decisions according to the need and financial situation.	٣. الحصول على إجابة عن أي أسئلة بشأن أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية وواضحة.
4. For customers who enjoy credit facility, to request an explanation on the negative consequences of non-regular payment of loans/credit facilities that might affect the relation with banks and service providers.	٤. طلب توضيح عواقب عدم الانتظام في السداد بالنسبة لعملاء القروض والتسهيلات الائتمانية وما قد يترتب عليه من اثار سلبية على تعاملاتهم مع البنوك ومقدمي خدمات الدفع.
5. Awareness request from the employee on fraud or forgery operations that accounts might be exposed to, how to deal with it, and the potential risks from using automated and electronic services.	٥. طلب التوعية بعمليات الاحتيال او التزوير التي يمكن ان تتعرض لها الحسابات وكيفية التعامل معها والمخاطر المحتملة من استخدام الخدمات الالية والإلكترونية.
6. Ask for a copy of the contracts signed by him/her without incurring any additional cost, after subscribing to the service and/or obtaining the product, after fulfilling the necessary approvals.	٦. الحصول على نسخة من العقود الموقعة منه والاحتفاظ بها من دون تحميله أي كلفة إضافية وذلك بعد الاشتراك في الخدمة و/أو الحصول على المنتج و ذلك بعد استيفاء الموافقات اللازمة.
7. Ask for explanation from the employee on the specific cost of the product/ service, calculation method of interest or return rates, also all fees/commissions related to product/service cancellation, terms of cancellation and the needed time to apply it.	٧. الطلب من البنك تحديد تكلفة المنتج أو الخدمة على العميل وطريقة احتساب معدلات العائد أو الفائدة المدينة، كذلك المصاريف والعمولات المترتبة عن الغاء المنتج او الخدمة مع توضيح طريقة الإلغاء والوقت اللازم لذلك.
8. Customer has the right to cancel his/her request for any banking product/service that has not been activated (except for savings products) within two working days from the date of concluding the contract without imposing any expenses or penalties.	٨. يحق للعميل الغاء طلبه لأي منتج/خدمة مصرفيه لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) خلال يومي عمل من تاريخ ابرام العقد دون فرض أي مصروفات او غرامات.
9. Customer has the right to obtain any product/service if it suits his/her financial position and ability to absorb the potential financial risks of this product/service.	٩. الحصول على أي منتج أو أي خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبه وخلفيته ومقدرته على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
10. Make sure to receive a periodic statement for each account maintained by the customer at the bank.	١٠. الحصول دوريا على كشف مفصل لكل حساب يحتفظ به العميل طرف البنك.
11. Do not sign blank or incomplete forms, and to ensure that all required fields and numbers in the forms submitted are correct and complete.	١١. عدم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أنّ جميع الحقول المطلوبة والأرقام في النماذج التي قُدمت له للتوقيع صحيحة ومكتملة.
12. Have the right to submit a dispute form regarding any service or product, also to ask about the viable channels of submission. Investigation will not exceed fifteen working days, except for transactions related to third parties that might take more time.	١٢. امكانية تقديم طلب مراجعة بخصوص أي خدمة أو منتج وكذلك توضيح كيفية تقديم هذا الطلب على ان لا تزيد مدة بحث الطلب عن خمسة عشر يوم عمل فيما عدا الاعتراضات المتعلقة بمعاملات من جهات خارجيه حيث يستغرق بحثها فترة أطول.
13. The bank is fully responsible for all the services provided by any outsourcing companies, service providers or their agents.	١٣. في حال تعامل البنك مع شركات الاسناد الخارجي او مقدمي الخدمات او وكلائهم فيما يتعلق بالمنتجات او الخدمات المقدمة للعميل، فالبنك مسئول مسؤوليه كامله عن جميع الخدمات المقدمة من تلك الشركات.
14. The customer has the right to request any detailed data about his/her accounts or about any transactions that took place during the last five years as a maximum, the bank must provide the customer with his/her request within a maximum period of ten working days, and this applies on customers who have stopped dealing with the bank or service providers.	١٤. في حاله طلب العميل اية بيانات تفصيليه عن حساباته او عن ايه معاملات تمت خلال اخر خمس سنوات بحد اقصى، يتعين على البنك موافاة العميل بطلبه خلال فتره عشرة أيام عمل بحد اقصى، ويسرى ذلك على العملاء الذين توقفوا عن التعامل مع البنك او مقدمي الخدمة.
15. Customer should always review all information published on the bank's website to be updated with any change on the bank's services and products.	١٥. الاطلاع الدائم والمستمر على المعلومات المنشورة على الموقع الالكتروني الخاص بالبنك المختص بتوفير كافة المعلومات الخاصة بالمنتجات او الخدمات وتحديثاتها.

واجبات العميل - Customer Duties	
1. Provide correct, complete and accurate information when filling out any bank form and refrain from providing any false information.	١. تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصّة بالبنك والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
2. Disclose all financial obligations when submitting an application for a product or service, while preserving the rights granted by the Accounts Secrecy Law.	٢. الإفصاح عن التزاماته المالية كافّة عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة مع حفظ الحقوق التي يمنحه اياها قانون سرية الحسابات.
3. In case, there is any change in customer personal information provided to the Bank, customer should immediately update it also whenever requested to do so.	٣. تحديث المعلومات الشخصيّة المقدّمة إلى البنك بشكل مستمرّ وكلما طلب منه ذلك.
4. To abide with the terms and conditions related to the product/service provided.	٤. التقيّد بالشروط والأحكام التي ترعى الخدمة أو المنتج الذي يستفيد منه.
5. Customer should notify the bank immediately if there is any unauthorized transaction executed on his/her accounts/cards.	٥. في حال اكتشافه عمليّات مجهولة على حسابه، إبلاغ البنك بذلك على الفور.
6. Provide the bank with his/her home and work address, e-mail and phone number, and report any modification of this information, which would enable the bank to contact the concerned customer in a manner that secures the privacy of his/her information.	٦. تزويد البنك بعنوان سكنه وعمله وبريده الإلكتروني ورقم هاتفه والإبلاغ عن أي تعديل لهذه المعلومات مما يمكّن البنك الاتصال بالعميل المعني بشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة به.
7. In case the customer did not comply with the previous clauses, the customer shall bear full responsibility for any transactions that took place without his/her consent, and the commissions and expenses resulting therefrom.	٧. في حال عدم التزام العميل بما ورد بالبندود السابقة يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن اية معاملات تمت دون موافقته وما ترتب عليها من عمولات ومصاريف.
8. Regarding foreign trade transactions, customer must be fully aware of the following:	٨. في حالة ما إذا كان العميل يتعامل في منتجات التجارة الخارجية، يتوجب عليه أن يكون على دراية تامة بالآتي:
<ul style="list-style-type: none">• Customs and rules regulating foreign trade operations issued by the International Chamber of Commerce in Paris.• Laws and regulations governing those operations and applicable within the Arab Republic of Egypt.• Instructions issued by any supervisory authority in this regard.• In case of committing any violations regarding the terms of the written undertakings signed by the customer, he/her is liable to be reported to the Central Bank of Egypt or any other supervisory authority.	<ul style="list-style-type: none">• الأعراف والقواعد المنظمة لعمليات التجارة الخارجية الصادرة عن غرفة التجارة الدولية بباريس.• القوانين واللوائح المنظمة لتلك العمليات والمطبقة داخل جمهورية مصر العربية.• التعليمات الصادرة من أي جهة رقابية في ذات الصدد.• في حالة مخالفة أي شرط من شروط التعهدات الكتابية الموقعة من العميل، فإنه يصبح عرضة أن يتم الإبلاغ عنه إلى البنك المركزي المصري أو أي جهة رقابية أخرى.
9. The customer must use secure and electronically encrypted means of communication so as not to be vulnerable to electronic hacking or electronic piracy.	٩. يتوجب علي العميل أن يستخدم وسائل اتصال مؤمنة ومشفرة إلكترونيا حتى لا تكون عرضة للاختراق الإلكتروني أو القرصنة الإلكترونية.
10. To be aware of the account number and details in case of transfers.	١٠. الوعي التام برقم وتفاصيل الحساب في حاله التحويلات.

حقوق وواجبات الضامن - The Rights and Duties of the Guarantor	
1. Have a clear, adequate and simplified explanation from bank employee to raise awareness of the obligations resulting from his/her submission of the guarantee, including the size of the financial obligations.	١. الحصول على شرح واضح ووافٍ ومبسط من قبل الموظف المعني للتوعية بالالتزامات الناتجة عن تقديمه للضمان بما في ذلك حجم الالتزام المالي.
2. Maintain confidentiality of customer information.	٢. الحفاظ على سرية معلومات العميل.
3. The possibility of having a copy of the contracts after fulfilling the necessary approvals.	٣. إمكانية الحصول على نسخة من العقود بعد استيفاء الموافقات اللازمة.
4. Notify the guarantor at an appropriate time in case there is any indications of default or breach by the customer of his/her obligations related to the secured facility and its consequences.	٤. اخطار الضامن في وقت مناسب في حالة ظهور أي مؤشرات تعثر او اخلال من قبل العميل بالتزاماته المتعلقة بالتسهيل المضمون فقط والاثار المترتبة على ذلك.
5. Notify the guarantor before listing him/her as a non-regular client with both the Central Bank of Egypt and the Egyptian Credit Bureau (I-Score).	٥. اخطار الضامن قبل ادراجه كعميل غير منتظم لدى كل من البنك المركزي والشركة المصرية للاستعلام الائتماني (I-Score).

شكاوى العملاء - Customer Complaints	
1. A unified form for customer complaints is available on the website, as well as an electronic mechanism in all branches "Tablets".	١. يتوفر لدى البنك نموذج داخلي موحد لشكاوى العملاء يتم اتاحته على الموقع الالكتروني كذلك يوفر آلية الكترونية بجميع الفروع لتلقي الشكاوى "التابلت".
2. Audi Bank will provide the Customer with a complaint reference number within two working days from the date of receiving the complaint in order to enable the customer to follow up the complaint easily with the possibility of following it up by through the Call Center.	٢. يتم تزويد العميل خلال يومين عمل من خلال تسجيل الشكاوى برقم مرجعي ليتمكن من متابعتها بسهولة، مع إمكانية متابعتها عن طريق الاتصال الهاتفي.
3. Bank Audi will respond to the Customer regarding the complaint within a period not exceeding fifteen working days from the date of its receipt (except for complaints related to transactions with external parties that may need a longer time to be investigated, and the customer will be notified in that case with the time needed to study the complaint).	٣. يتم الرد على شكوى العميل خلال فتره لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات خارجية قد تحتاج الى مدة أطول لدراسة الشكاوى مع اخطار العميل بذلك).
4. Complaints Unit will respond to the customer regarding the complaint through a recorded phone call or in writing if necessary, complaints response should include justifications or corrective action, if any.	٤. تقوم اداره شكاوى العملاء بالرد على الشكاوى عن طريق المكالمات المسجلة او كتابيا إذا استدعى الامر ذلك بحيث يتضمن ذلك المبررات او الإجراءات التصحيحية ان وجدت.
5. In case the customer does not accept bank's feedback, the customer has to notify the bank within fifteen working days from the date of receiving it, including the reasons of objection, and in case that the customer did not object to the bank's reply, it will be considered an implied acceptance of the bank's feedback.	٥. في حالة عدم قبول العميل رد البنك بتعين عليه اخطار البنك في خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمنا أسباب عدم القبول، وفي حاله عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمنياً للرد.

6. In case the customer notifies the bank of not accepting the complaint feedback received according to the above, the bank will reinvestigate the complaint, and will respond to the customer with a final reply within fifteen working days accompanied by appropriate and clear justifications in case of not changing the reply.	٦. في حالة أخطار البنك بعدم قبول الرد، تتم إعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى، والرد النهائي على العميل خلال خمسة عشر يوم عمل مصحوبا بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة إذا لم يتم تغيير الرد.
7. Customer has the right to raise his/her complaint to the Central Bank of Egypt if his/her complaint was not answered or if the second final feedback provided by the bank is not accepted.	٧. يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري ويتم ذلك فقط في حاله عدم رد البنك على شكواه او في حاله عدم قبول الرد النهائي على موضوع الشكوى.

قنوات تقديم الشكاوي - Complaints Channels	
1. Call center 16555 or 16847 for VIP clients.	١. الاتصال هاتفيا بمركز الاتصالات ١٦٥٥٥ او ١٦٨٤٧ لكبار العملاء.
2. E-mail: Contact us Egypt <contactus@bankaudi.com.eg>	٢. التواصل عبر البريد الالكتروني الخاص بشكاوى العملاء Contact us Egypt <contactus@bankaudi.com.eg>
3. Electronic complaints mechanism in all bank branches (Tablets).	٣. آلية الشكاوى الالكترونية بجميع فروع البنك (التابلت).
4. Bank Audi Website: <https://www.bankaudi.com.eg>	٤. الموقع الالكتروني للبنك: <https://www.bankaudi.com.eg>

إرشادات العميل - Guidance to Customers	
1. You must not disclose under any circumstances, any details of your bank account or any other banking or personal information to any other party.	١. عدم تقديم أي تفاصيل بشأن حسابه البنكي أو أي معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة، تحت أي ظرف إلى طرف آخر.
2. In case of facing financial difficulties that prevent fulfilling the obligation or paying the installments on time, notify the bank in order to find the most appropriate options, including rescheduling the obligation.	٢. عند مواجهة صعوبات مالية تمنعه من الوفاء بالتزاماته أو تسديد أقساطه في الوقت المحدد مراجعة البنك بهدف إيجاد الخيارات الأنسب ومنها إعادة جدولة التزاماته.
3. Be careful when granting official proxies to a third party to carry out your banking and financial transactions, so that you accurately defines the authorities granted under these proxies.	٣. التنبه عند منح وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملاته المصرفية والمالية بحيث يحدّد بدقة الصلاحيات الممنوحة بموجب هذه الوكالات.
4. The necessity of not disclosing any confidential information regarding the accounts to any other party, and taking all necessary measures to maintain debit or credit cards, as well as the user name and password.	٤. عدم الإفصاح عن اية معلومات سريه بشأن الحسابات الى أي طرف اخر، واتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على بطاقات الخصم او الائتمان وكذا اسم المستخدم والرقم السري.

This list was signed after explaining its content to the customer and the customer’s signature on this regulation is an acknowledgment from him/her of his/her knowledge, awareness and approval of the rights and obligations contained therein and a copy of it was received on://	وُقعت هذه اللائحة بعد شرح محتواها للعميل ويعد توقيع العميل على هذه اللائحة اقراراً منه بالعلم والاحاطة والموافقة على ما تضمنته من حقوق والتزامات وتسلم نسخة منها بتاريخ: / /
---	---

اسم العميل:..... Client's Name:.....

رقم الحساب:..... Account Number:.....

التوقيع:..... Signature:.....