

- Within the framework of the methodology followed by the Central Bank of Egypt (CBE) to boost its supervisory role in the field of Banking Sector Consumer Protection, the CBE issued on February 13, 2019, the consumer protection regulations for banks, service providers, and outsourcing companies. These regulations are set for entities that aim to enhance the concept of transparency and disclosure in financial and banking transactions provided by banks operating in Egypt to various customers in all sectors.

- Accordingly, the Regulatory Compliance and Corporate Governance Group established an independent sector within the Bank: the Customer Protection Sector. The necessary and most feasible means were introduced to implement the best international practices of customer protection, within a clear regulatory framework defining the relationship between the Bank and service providers, to ensure that customers obtain their rights and that all principles of customer rights — namely equity, fairness, disclosure, transparency, and confidentiality — are applied

● في إطار المنهجية التي يتبعها البنك المركزي المصري وتفعيل الدور الرقابي في مجال حماية حقوق العملاء، فقد أصدر في 13 فبراير 2019 التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء بالقطاع المصرفي ومقدمي الخدمة وشركات الاسناد والتي تهدف إلى تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية إلى مختلف العملاء في جميع القطاعات.

● وبناءً عليه قامت الالتزام المصرفي والحوكمة المؤسسية بإنشاء قطاع منفصل بالبنك تحت مسمى "قطاع حماية حقوق العملاء" حيث تم استحداث أفضل الوسائل الممكنة واللازمة لتطبيق أفضل الممارسات الدولية لحماية حقوق العملاء مع وجود إطار تنظيمي واضح يحدد العلاقة بين كل من البنك ومقدمي الخدمة وذلك لضمان حصول العملاء على حقوقهم وتطبيق كافة مبادئ حقوق العملاء "العدل والإنصاف والإفصاح والشفافية والحفاظ على سرية البيانات".

Key General Principles of Customer Protection :

- Treating customers fairly and transparently with a high level of professionalism, using simple banking terminology.
- Treating all customers in all stages of banking transactions without discrimination, based on the values of equality, fairness, and credibility.
- Ensuring that the terms and conditions of products and services are clearly and transparently conveyed to the customer prior to or at the time of purchase or upon marketing such products/services.
- Making all the features, parameters, interest rates, and tariff prices that are applicable to NBE's banking services and products — along with their periodic amendments — available to the public on the Bank's official website: www.nbe.com.eg.
- Assessing each customer's ability to meet all financial obligations, including installments, commissions, and any other additional expenses that may incur; and assisting customers in choosing the appropriate services or products that better match their individual needs and ability to meet the resulting obligations.
- Customer may cancel their application for any banking product/service that has not been activated (except for savings products) within two (2) business days from the date of concluding the relevant agreement, without any charges or fines.
- Explaining the method of canceling the service or product, the required time, and the resulting charges and deductions.

وفيما يلي أهم المبادئ العامة لحماية حقوق العملاء بالبنك :

- التعامل مع العملاء بمهنية عالية وذلك باستخدام مصطلحات مبسطة تتسم بالعدالة والشفافية.
- معاملة جميع العملاء في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز وبمبدأ العدل والإنصاف والمصداقية.
- التأكد من توضيح شروط وأحكام المنتجات والخدمات وإطلاع العميل عليها قبل أو وقت الشراء بشفافية عند التسويق لها.
- إتاحة سمات / محددات / أسعار العائد / تعريف أسعار الخدمات والمنتجات المصرفية المطبقة وما يطرأ عليها من تعديلات بصفة دورية من خلال موقع البنك www.nbe.com.eg.
- قياس القدرة المالية للعميل على الوفاء بكافة الالتزامات المالية من أقساط وعمولات وأية مصروفات إضافية أخرى قد يتكبدها العميل ومساعدة العميل في اختيار الخدمة أو المنتج المناسب الذي يلائم احتياجاته وقدرته على الوفاء بالالتزامات الناتجة عنها.
- حق العميل في إلغاء طلبه لأي منتج / خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات الادخارية) خلال يومين. عمل من تاريخ إبرام العقد دون فرض أية مصروفات أو غرامات.
- توضيح طريقة إلغاء الخدمة أو المنتج والوقت اللازم لذلك والمصروفات والخصومات المترتبة على ذلك.

Handling Customer Complaints:

آلية التعامل مع الشكاوى:

- Customers should be made aware of their rights and how to lodge and follow up with complaints, and they should be allowed to submit complaints by any possible means without imposed conditions that could hinder their right to submit a complaint. Employees should clarify the channels provided or introduced by the Bank, including:

- ضرورة توعية العملاء بحقوقهم وإجراءات تقديم الشكاوى وآلية التعامل معها، مع السماح لهم بتقديم الشكاوى بأي وسيلة ممكنة وعدم فرض شروط تعيق حق العميل في تقديم الشكاوى مع توضيح قنوات تقديم الشكاوى التي يوفرها البنك أو التي يقوم باستحداثها ومنها:

- All NBE's branches
- Call Center: 19623
- E-mail: customer.service@nbe.com.eg
- NBE's website: www.nbe.com.eg (Contact Us)
- Social media platforms (National Bank of Egypt)
- Fax: + 202 25945221

- كافة فروع البنك
- مركز الاتصال: 19623
- البريد الإلكتروني: Customer.service@nbe.com.eg
- الموقع الإلكتروني لمصرفنا: www.nbe.com.eg (Contact us) تواصل معنا
- مواقع التواصل الاجتماعي (البنك الأهلي المصري)
- فاكس: + 202 25945221

- The Bank receives the customers' complaints through the available channels, which shall bear all data and information required to be properly examined, considering the following:

- يقوم البنك باستلام شكاوى العميل من خلال القنوات المتوفرة مع مراعاة استيفاء البيانات والمعلومات اللازمة لتقديم الشكاوى حتى يتم فحصها بشكل صحيح مع مراعاة الآتي:

- Customers should be provided with a reference number for their complaint within a maximum of two business days from the date of complaint receipt.
- Customers should be informed of the standard period required to reply to their complaint, which shall be a maximum of 15 business days from the date of receiving the complaint (except for complaints related to transactions with third parties, where the customer will be informed of the period required for the complaint to be reviewed).

- إبلاغ العميل بالرقم المرجعي الخاص بشكواه خلال يومي عمل كحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى.
- إخطار العملاء بالفترة المعيارية للرد على الشكاوى وهي خلال 15 يوم عمل كحد أقصى من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بالمعاملات مع جهات خارجية والتي سيتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى).



- In case the customer does not accept the Bank's reply, s/he shall notify the Bank in writing or electronically within 15 business days; otherwise, this shall be considered an implicit acceptance of the Bank's reply.
 - If the Bank is provided with the reason for non-acceptance, the complaint will be reexamined, and the customer will then be provided with the Bank's final reply within 15 business days.
 - Customers may escalate the issue by sending the complaint to the Central Bank of Egypt (CBE) directly in the following two cases:
 - The Bank's failure to provide a reply within 15 business days from the date of receiving the complaint.
 - The customer's rejection of the Bank's final reply to the complaint.
 - Customers who can neither read nor write should be informed of their right to submit complaints and be assisted to lodge and follow up with their complaints. They shall also be informed, orally, if necessary, of the time required for their complaints to be reviewed and replied to.
 - Special attention should be paid to enabling customers with disabilities to submit their complaints easily and effectively.
- في حالة عدم قبول العميل رد البنك يتعين عليه إخطار البنك كتابياً أو إلكترونياً خلال 15 يوم عمل، وفي حالة عدم الاعتراض يعد بمثابة موافقه ضمنية للرد.
 - حال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة العميل برد البنك النهائي خلال 15 يوم عمل.
 - يحق للعميل تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي المصري مباشرة في الحالتين الآتيتين:
 - عدم الرد نهائياً على الشكوى المقدمة منه خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام البنك لها.
 - عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.
 - إخطار العملاء الأميين بحقوقهم في تقديم شكوى ومساعدتهم في ذلك وتوضيح آلية التعامل معها والفترات الزمنية المحددة لفحصها والرد عليها وذلك بشكل شفهي إذا استدعى الأمر.
 - إيلاء عناية خاصة لتمكين مقدمي الشكاوى من ذوي الهمم من تقديم شكواهم بسهولة وفاعلية.

The Bank Shall at Least:

يلتزم البنك بالآتي:

- Maintain the confidentiality of all the customers' financial and personal data and information, which may not be used or shared with any third party unless the customers' prior written consent is obtained, without prejudice to the relevant applicable laws. Furthermore, the Bank may not disclose any information or data related to the customer or his/her accounts unless the customer's or his/her legal representative's identity is verified.
- Disseminate banking culture and awareness through easily understandable brochures, and educate customers about their rights and duties, including the risk of disclosing their personal information, information related to their bank balances or accounts, and passwords of internet/mobile banking service, e-wallets, and all types of cards.
- Inform customers of the procedures of reporting any theft, loss, fraud, hacking, or suspicious transactions in relation to their data or accounts. The Bank shall also provide various appropriate means of communication 24/7 to help customers report any fraud, theft, or hacking activities on a timely basis.
- Specify the mechanism for submitting and following up with customers' complaints in terms of the period required for replying to such complaints based on the values of fairness and equality.

● اعتبار كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية معلومات سرية لا يجوز استخدامها أو تداولها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية مسبقاً، مع عدم الإخلال بالقوانين ذات الصلة وعدم الإفصاح عن أية معلومات أو بيانات تتعلق بالعملاء أو بحساباتهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية - أو من ينوب عنهم قانوناً.

● نشر الثقافة والتوعية المصرفية من خلال النشرات التعريفية المبسطة وتوعية العميل بحقوقه وواجباته مثل توعية العميل بالمخاطر المترتبة على الإفصاح عن المعلومات الشخصية المتعلقة بهم أو بأرصدهم البنكية أو حساباتهم أو الأكواد السرية الخاصة بالإنترنت البنكي / الموبايل البنكي / المحافظ الإلكترونية / جميع أنواع البطاقات.

● توعية العملاء بالإجراءات الواجب اتباعها للإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان والاحتيال والاختراق وأية عمليات مشبوهة لبياناته وحساباته، وكذا توفير سبل الاتصال المناسبة والمتعددة على مدار الساعة لتمكين العميل من الإبلاغ عن أي حالات احتيال أو سرقة أو اختراق في أسرع وقت.

● آلية تقديم ومتابعة الشكاوى المقدمة من العملاء من ناحية الفترة الزمنية للرد على الشكاوى وتحقيق مبدأ العدل والمساواة بين العملاء.

Customers Are Kindly Required to:

- Provide accurate and clear information to the Bank or payment service providers to help them offer suitable services and products. Customer should also update their personal information registered with the Bank, including their residence and business addresses, e-mail, and phone number to enjoy smooth communication with the Bank and to be able to check their accounts on a timely basis.
- Protect their cards and information related to electronic services (e.g. banking services through internet banking and mobile phone) by maintaining the confidentiality of their username, password, and one-time password (OTP). Customers may not share their financial data or information with anyone via SMS messages, social media, or phone calls, as the Bank does not request any financial data over the phone.
- In case a customer becomes aware of any transaction involving theft, embezzlement, or manipulation of accounts, or any unauthorized transaction debited to the customer's debit/credit card account, s/he should promptly notify the Bank and/or service provider.
- If a customer fails to comply with any of the above-mentioned instructions, s/he shall be held fully liable for any transactions made without his/her consent and any resulting commissions and charges.

يلتزم العميل بالآتي:

- أهمية تقديم المعلومات الدقيقة والواضحة إلى البنك أو مقدمي خدمات الدفع التي تمكنهم من تقديم الخدمات والمنتجات المناسبة للعميل مع ضرورة تحديث البيانات الشخصية لدى البنك بما فيها عنوان السكن والعمل، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف لسهولة التواصل بين البنك والعميل ولتمكين العميل من متابعة حساباته أول بأول.
- حماية البطاقات والمعلومات الخاصة بالخدمات الإلكترونية (على سبيل المثال: الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت البنكي والهاتف المحمول والحفاظ على سرية اسم المستخدم والرقم السري وكلمة المرور الواحدة (OTP) وعدم تداول البيانات أو المعلومات المالية عبر الرسائل النصية أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي أو المحادثات الهاتفية حيث أن البنك لا يقوم بطلب أي بيانات مالية عبر الهاتف.
- إخطار البنك أو مقدم الخدمة فوراً ودون تأخير عند إدراك أي معاملة بها سرقة أو اختلاس أو تلاعب في الحسابات أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل على بطاقات الخصم أو الائتمان.
- في حالة عدم التزام العميل بما ورد بالبنود السابقة يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصاريف.



- Customers are expected not to offend the Bank, its employees, delegates, agents, or correspondent banks, nor take any procedure or action that would harm the Bank or jeopardize its reputation whether inside or outside the Bank's premises and branches via any electronic means or on social media. Customer should use the channels available for lodging complaints. In case a customer violates the foregoing points, the Bank may close his/her account and take all the necessary banking and legal actions against said customer to maintain the Bank's rights.

- كما يلتزم العميل بعدم الإساءة إلى البنك/ موظفيه/ مفوضيه/ وكلائه/ مراسليه، أو اتخاذ أي إجراء أو تصرف من شأنه الإضرار بالبنك وسمعته سواء داخل مقر وفروع البنك أو خارجها أو بأي وسيلة من الوسائل الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي، والالتزام بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى، وفي حالة مخالفة العميل ما تقدم فإنه يحق للبنك فضلاً عن قفل الحساب، أن يتخذ كافة الإجراءات المصرفية والقانونية ضد العميل للمحافظة على حقوقه.