

إعلان هام للعملاء الكرام بخصوص تحويل أنشطة خدمات التجزئة المصرفية وخدمات البطاقات في مصر

بتاريخ 9 يونيو 2015، قام مصرف سيتي بنك مصر، التابع لمجموعة سيتي المصرفية العالمية، بتوقيع اتفاقية لبيع أنشطة خدمات التجزئة المصرفية وخدمات البطاقات في مصر إلى البنك التجاري الدولي.

وتتوافق عملية بيع أنشطة خدمات التجزئة المصرفية وخدمات البطاقات في مصر مع ما كانت أعلنته مجموعة سيتي المصرفية سابقاً من قرارات استراتيجية للتركيز على الخدمات المصرفية والاستثمارية وخدمات الخزينة للشركات والمؤسسات في القطاعين العام والخاص، إضافة إلى المؤسسات المالية والشركات متعددة الجنسيات والجهات الاستثمارية العالمية الناشطة في مصر.

وقد وقع الاختيار على البنك التجاري الدولي للاستحواذ على خدمات التجزئة المصرفية وخدمات البطاقات في مصر نظراً لتمتع البنك بسمعة طيبة كمؤسسة مالية مرموقة، ولالتزامه بالاستمرار في تطوير تلك الخدمات وتزويد العملاء بالمنتجات المصرفية الرائدة. وقد تم اختيار عرض البنك التجاري الدولي بعد دراسة مستفيضة لكل العروض المقدمة، حيث جاء الأفضل لجهة تلبيةه لتوقعات الموظفين والعملاء وحملة الأسهم في سيتي بنك على حد سواء.

ويتوقع إتمام عملية البيع بالكامل خلال الربع الرابع من العام 2015 وذلك بعد استيفاء الشروط والموافقات التنظيمية والرقابية. وحتى إتمام عملية البيع بالكامل، سوف يستمر سيتي بنك مصر بتوفير أفضل الخدمات لعملائه الأفراد وسوف يقوم بالتنسيق المباشر مع البنك التجاري الدولي لضمان السلاسة في عملية الانتقال.

وفي الفترة الواقعة ما بين استكمال عملية البيع وحتى نهاية فترة الانتقال بتاريخ 31 مارس 2016، سوف يستمر مصرف سيتي بنك مصر بإدارة أجزاء من أنشطة العملاء المنتقلة وذلك بالنيابة عن البنك التجاري الدولي، كما سيقوم سيتي بنك بمساعدة البنك التجاري الدولي في إتمام عملية دمج حسابات العملاء ضمن أنظمة البنك التجاري الدولي.

إضافة إلى ما تقدم، يرجى ملاحظة التالي:

- يستطيع العملاء الكرام الاستمرار في استخدام الفروع التابعة لسيتي بنك، كما سيتم إخطارهم في وقت لاحق من قبل البنك التجاري الدولي حول الفروع المناسبة للتعامل معها مستقبلاً.
- لن يكون هناك أي تغيير في طريقة استخدام شبكة الصرف الآلي التابعة للبنك التجاري الدولي. فعمليات سحب النقد باستخدام بطاقات الخصم من سيتي بنك سوف تعامل بنفس الطريقة العهودة فيما يتعلق بالامتيازات والرسوم، كما سيتم احتساب الرسوم المفروضة من قبل سيتي بنك فيما يتعلق بسحوبات النقد عبر بطاقات الائتمان. إضافة إلى ذلك، لن يتاح أمام عملاء سيتي بنك استخدام بطاقاتهم (أكانت بطاقات خصم أو ائتمان) من استخدام شبكة الصرف الآلي التابعة للبنك التجاري الدولي للقيام بعمليات الإيداع أو الدفع.
- لن يطرأ أي تغيير على كل الاتفاقيات القائمة بين سيتي بنك وعملائه إلا إذا كان ذلك مشروطاً بالتوافق المسبق مع العميل أو مسموحاً به حسب نص الاتفاقية. كما أن أي تغيير قد يطرأ على الاتفاقيات سوف يقوم البنك التجاري الدولي بإبلاغه للعميل وتنفيذه بالتوافق مع الأحكام القانونية المعمول بها، وذلك بعد إتمام عملية الانتقال.
- سوف يستمر سيتي بنك بتوفير كل أفضية الاتصال لعملائه.

وفي هذا السياق، نؤكد توافق هذه الخطوات مع استراتيجية سيتي العالمية في التركيز على تلك الأنشطة المصرفية التي نتمتع فيها نسبياً بميزة تنافسية، خصوصاً الأنشطة المصرفية والاستثمارية للشركات والمؤسسات، حيث سنستمر في الاستثمار في خدمات المؤسسات والشركات بما يساهم في دعم عملائنا المحليين والدوليين الناشطين في مصر.

في حالة وجود استفسارات حول هذا الإعلان، يرجى التواصل مع الأفضية المعتمدة أو الاتصال بسيتي فون على الرقم: 16644

أسئلة وأجوبة العملاء الكرام

يتضمن هذا الملحق عدة أسئلة وأجوبة تتعلق باتفاقية سيتي بنك والبنك التجاري الدولي لتحويل أعمال الخدمات المصرفية الاستهلاكية بسيتي بنك مصر إلى البنك التجاري الدولي. يرجى أخذ العلم بأن هذه المعلومات قد لا تكون متعلقة بتعاملاتكم مع سيتي بنك بالضرورة، لكنها معلومات أساسية لكم إذا ما كنتم ضمن مجموعة العملاء الذين ستنتقل حساباتهم إلى البنك التجاري الدولي.

إذا كان لديكم مزيد من الاستفسارات الإضافية، يرجى منكم التواصل معنا كالتالي:

- يمكن لكم التواصل مع أقنية الاتصال مع سيتي بنك حتى نهاية تاريخ الانتقال إلى البنك التجاري الدولي
- بعد تاريخ الانتقال، يمكن لكم التواصل مع البنك التجاري الدولي، أو الاتصال بالرقم 19666 من داخل مصر، أو 202 19666+ من خارج مصر.

إستفسارات عامة تختص بكل المنتجات

1- ما الذي يحدث؟

بتاريخ 9 يونيو 2015، اتفق سيتي بنك مصر والبنك التجاري الدولي على تحويل أنشطة خدمات التجزئة المصرفية وخدمات البطاقات في مصر إلى البنك التجاري الدولي. وتخضع الصفقة لموافقة البنك المركزي المصري ومن المتوقع إتمامها مع حلول نهاية العام 2015 ما لم نخطركم بموعد مختلف.

2- ما الذي سيتم تحويله؟

تتعلق عملية التحويل بأنشطة خدمات التجزئة المصرفية وخدمات البطاقات في مصر بما في ذلك الموظفين والفروع وشبكة ماكينات الصراف الآلي. وسوف يتلقى كافة العملاء المعنيين خطابات منا بخصوص هذا الأمر.

3- لماذا يقوم سيتي بنك مصر بتحويل هذه الاتفاقيات؟

أعلن سيتي بنك الاختيارات الاستراتيجية حول العالم لتسريع تحول البنك العالمي للخدمات الاستهلاكية من خلال تنظيم عملياته في 24 سوقاً من الأسواق التي يتمتع فيها بتواجد كبير وإمكانات نمو هائلة. وكجزء من هذه الإجراءات، أعلن سيتي عن نيته في التخرج من عملياته الاستهلاكية في 11 سوقاً، بما في ذلك الأعمال الاستهلاكية الخاصة بسيتي في مصر.

4- ما الذي علي فعله؟

كجزء من هذا التحويل، سوف تتسلم منا مراسلات نطلب منك قراءتها بعناية. ليس عليك القيام بأي شيء كجزء من عملية التحويل، حيث ستنتقل حساباتكم بشكل تلقائي إلى البنك التجاري الدولي وفقاً للشروط والأحكام السارية على هذه الحسابات.

ومع ذلك، إذا لم تكن ترغب في تحويل حساباتك إلى البنك التجاري الدولي، يجب عليك تعبئة إخطار الإنهاء بالكامل وإعادته لنا، وهذا الإخطار مرفق مع إخطار العملاء الذي يرسله إليك سيتي بنك مصر، وكذلك يتعين عليك القيام بإغلاق حساباتك، وسداد أي وجميع الأموال المستحقة عليك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المصرفية، وسحب كافة المبالغ الخاصة بك لدى سيتي بنك مصر في الحسابات الجارية أو حسابات التوفير أو الإيداع.

5- متى من المتوقع إجراء عملية التحويل فعلياً؟

يتوقع إتمام عملية التحويل مع حلول نهاية العام 2015 ما لم نخطركم بتاريخ مختلف. وبعد ذلك التاريخ، ولفترة انتقالية، سوف يستمر سيتي بنك مصر في إدارة أجزاء من أنشطة العملاء المنتقلة وذلك بالنيابة عن البنك التجاري الدولي، كما سيقوم سيتي بنك بمساعدة البنك التجاري الدولي في إتمام عملية دمج حسابات العملاء ضمن أنظمة البنك التجاري الدولي. كما سيقوم البنك التجاري الدولي بالتواصل معكم طوال الفترة الانتقالية.

6- كيف أعرف عما إذا كان التحويل سيتم أم لا؟

سيقوم سيتي بنك مصر بتأكيد إتمام عملية التحويل من خلال الإعلان على الموقع الإلكتروني www.citibankegypt.com. كما سيعلن البنك التجاري الدولي عن إتمام عملية التحويل على موقعه الإلكتروني www.cibeg.com.

كذلك سيقوم سيتي بنك مصر والبنك التجاري الدولي بإخطار عملائهم المستثمرين كل على حدة بمجرد إتمام عملية التحويل.

7- هل سيمكنني الاستمرار في استخدام ماكينات الصراف الآلي الخاصة بسي تي بنك مصر عقب عملية التحويل؟

خلال الفترة الانتقالية، سوف تتمكنون من استخدام ماكينات الصراف الآلي لسيتي بنك مصر بموجب الشروط والأحكام كما هو الحال قبل إجراء عملية التحويل.

8- هل يمكنني استعمال ماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنك التجاري الدولي عقب عملية التحويل وبموجب أي شروط؟

خلال الفترة الانتقالية، سوف تتمكن من استعمال شبكة ماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنك التجاري الدولي. أما بعد الفترة الانتقالية، فسوف تتمكنون من استعمال الشبكة الواسعة من فروع البنك التجاري الدولي بموجب الشروط التي يقدمها البنك التجاري الدولي بشكل عام لعملائه.

9- هل سأتمكن من استعمال فروع سيتي بنك مصر الحالية؟

خلال الفترة الانتقالية، لدينا النية أن يتمكن العملاء من استعمال فروع سيتي بنك مصر الحالية. وسوف يخطر ببالك البنك التجاري الدولي في الوقت المناسب في حالة وجود أي تغييرات في شبكة الفروع التي يمكنكم استعمالها عقب عملية التحويل.

10- هل سيتم إجراء أي تغييرات على اتفاقية (اتفاقيات) العميل الخاصة بي والتي أبرمتها مع سيتي بنك مصر؟

ما لم يتم الاتفاق أو السماح بخلاف ذلك، لن تتغير اتفاقيات العميل الخاصة بك. وسيتم الإخطار وتنفيذ أي تغيير يتفق عليه أو يسمح به في الوقت المناسب بعد تاريخ التحويل وفقاً لشروط اتفاقيات العميل الخاصة بك.

11- هل سأحتاج إلى سداد أي مبالغ لتنفيذ التحويل؟

لا.

12- هل سيظل لدي جميع قنوات التواصل الحالية مع البنك؟

حتى تاريخ التحويل، سوف يستمر سيتي بنك مصر في تقديم خدماته إليكم في جميع قنوات التواصل المنتظمة. كما ستظل جميع قنوات التواصل المذكورة متاحة حتى بعد تاريخ التحويل طوال الفترة الانتقالية. وبعد تاريخ التحويل، سيقوم البنك التجاري الدولي بإخطاركم في الوقت المناسب بخصوص أية قنوات تواصل جديدة يتيحها لكم.

13- متى سنتعرف على عروض المنتجات وشروط البنك التجاري الدولي؟
خلال الفترة الانتقالية سيقوم البنك التجاري الدولي بالتواصل معكم بخصوص مزيد من التفاصيل.

القروض الشخصية

14- ما هي الأماكن التي يمكنني من خلالها سداد الدفعات المنتظمة لقروضي؟
يمكنكم استعمال كافة القنوات الحالية لإجراء سداد جميع المستحقات بموجب اتفاقيات القروض الشخصية المتاحة لكم حالياً. وفي حالة وجود أي تغيير في المستقبل، فسوف يخطركم البنك التجاري الدولي بذلك في الوقت المناسب.

15- هل علي الاستمرار في السداد إلى سيتي بنك مصر أم علي البدء في السداد إلى البنك التجاري الدولي؟

حتى تاريخ التحويل، سوف تستمرون في السداد إلى سيتي بنك مصر من خلال القناة الحالية/ وسيلة السداد الحالية. لن يكون هناك أي تغيير في عملية السداد أو في رقم الحساب.
خلال الفترة الانتقالية وحتى إشعار آخر من قبل البنك التجاري الدولي، لن يكون هناك أي تغيير في عملية السداد أو رقم الحساب، وسيكون سدادك من خلال القنوات / وسائل السداد المعتمدة والمقبولة من قبل البنك التجاري الدولي.

بطاقات الائتمان

16- هل سيظل رقم بطاقتي كما هو أم سيتغير بعد عملية التحويل؟ هل سأحصل على بطاقة جديدة؟
بمجرد اكتمال دمج بياناتك في أنظمة البنك التجاري الدولي، سيقوم البنك التجاري الدولي بإصدار بطاقات جديدة بأرقام مختلفة. وسوف يخطركم البنك التجاري الدولي بخصوص إصدار البطاقات الجديدة في الوقت المناسب.

17- أين يمكنني الاستمرار في إجراء عمليات السداد المنتظمة لبطاقة الائتمان؟
في الوقت الحالي، يمكنك الاستمرار في استعمال القنوات الحالية لإجراء السداد المنتظم لفاتورتك الشهرية والمستحقات الخاصة بك. وفي حالة وجود أي تغيير في المستقبل، سيقوم البنك التجاري الدولي بالتواصل معك في الوقت المناسب.

18- هل سيظل حدي الائتماني كما هو أم ستم مراجعته؟

لن تؤثر عملية التحويل على حدك الائتماني. وفي حالة وجود أي تغيير في المستقبل، سيقوم البنك التجاري الدولي بإخطارك بذلك في الوقت المناسب.

19- هل احتاج أن أقوم بسداد المبلغ بأكمله المستحق لسيتي بنك مصر في وقت التحويل؟

مالم تكن ترغب في الانسحاب من عملية التحويل إلى البنك التجاري الدولي، فلن يطلب منك سداد كامل المبالغ المستحقة لسيتي بنك مصر في وقت التحويل، لكن عليك الاستمرار في سداد فواتير بطاقتك الائتمانية حسب الشروط والأحكام الواردة في اتفاقيات العميل الخاصة بك.

20- لدي بطاقة ائتمان مشتركة باسم سيتي بنك مصر، فما الذي سيحدث بشأنها؟

من المتوقع أن يقوم البنك التجاري الدولي بإصدار بطاقات ائتمان جديدة واستبدال أي منتجات مشتركة بمجرد اتمام التحويل. وحتى يحدث ذلك، يمكنك الاستمرار في استخدام بطاقة الائتمان المشتركة باسم سيتي بنك مصر حيث تسري عليها ذات الشروط والأحكام التي كانت سارية عليها قبل ذلك. وبعد انتهاء الفترة الانتقالية، سيتم إخطار العملاء في حالة حدوث أي تغييرات في الشروط والأحكام.

21- من الذي يمكنني الاتصال به إذا كانت لدي مشكلات بخصوص بطاقة ائتمان سيتي بنك مصر؟

حتى تاريخ التحويل، يمكنك الاستمرار في استعمال قنوات الاتصال المعتادة. يمكنك الاتصال بخط المساعدة الخاص بخدمات سيتي عبر الهاتف 16644 طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة. وطوال الفترة الانتقالية وحتى تتلقى إشعار آخر من قبل البنك التجاري الدولي، يمكنك الاستمرار في استعمال قنوات الاتصال المعتادة والاتصال بخط المساعدة الخاص بخدمات سيتي عبر الهاتف 16644 طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.

22- ما الذي سيحدث بشأن نقاط المكافآت الخاصة التي حصلت عليها على بطاقة الائتمان؟

يمكنك استعمال نقاط المكافآت الخاصة بك قبل وبعد تاريخ التحويل حسب شروط وأحكام اتفاقيات العميل الخاصة بك.

23- ما الذي سيحدث مع بوالص التأمين المسجلة مع بطاقة الائتمان؟

التزم البنك التجاري الدولي بضمان الاستمرار الاستفادة من بوالص التأمين الحالية المسجلة ببطاقة ائتمان العميل الخاصة بك بعد تاريخ التحويل.

24- ما هو مصير خاصية CitiAlert وخدمة كشف الحساب الإلكتروني؟

لن يكون هناك أي تغييرات في خاصية CitiAlert أو خدمة كشف الحساب الإلكتروني أثناء الفترة الانتقالية. وفي نهاية الفترة الانتقالية، سوف تتلقى الخدمة بموجب أنظمة البنك التجاري الدولي وسيقوم البنك التجاري الدولي بإخطارك في الوقت المناسب بخصوص إتاحة تلك الخدمات.

25- لدي بطاقات إضافية كثيرة، هل سيتم تحويلهم كذلك؟
سيتم تحويل البطاقات الإضافية إلى مع البطاقات الرئيسية.

حسابات الإيداع / الحسابات الجارية / حسابات التوفير

26- أين يمكنني الاستمرار في سداد دفعات حساباتي المنتظمة؟

ستظل حسابات رقم الحساب البنكي الدولي IBAN كما هي عقب تاريخ التحويل وخلال الفترة الانتقالية. وسوف تتمكن من استعمال القنوات الحالية لإجراء المدفوعات المنتظمة الخاصة بالمبالغ المستحقة عليك. وسيقوم البنك التجاري الدولي بإخطارك في الوقت المناسب بخصوص أي تغيير في حسابات رقم الحساب البنكي الدولي IBAN.

27- في الوقت الذي يتم فيه تحويل إيداعي إلى البنك التجاري الدولي، هل سيتم فك ودائعي الآجلة؟ وفي حالة فك ودائعي الآجلة هل يمكنني الاستمرار في الحصول على الفوائد التي احتفظت بها من أجلها؟
لن تتأثر ودائعك الآجلة الحالية ذات الفائدة الثابتة نتيجة لعملية التحويل. وبالنسبة لهذه الودائع، وحتى تحين تواريخ استحقاقها، لن يكون هناك أي تغيير في الفائدة التي تحصل عليها.
بالنسبة للودائع الجديدة والتجديدات، سيقيم البنك التجاري الدولي بإخطارك في حالة حدوث أي تغيير في شروط وأحكام اتفاقيات الودائع.

28- إذا لم أكن أرغب في التعامل مع البنك التجاري الدولي وأردت فك وديعتي الآجلة، هل يتعين علي سداد أية غرامة بخصوص تلك الوديعة الآجلة؟
لا، لن تحتسب عليك أية غرامة، ويحق لك الحصول على جميع الفوائد المتراكمة حتى تاريخ غلق الحساب الخاص بك.

29- لدي دفعات منتظمة (أوامر دفع مستديمة/ خصومات مباشرة) إلى أو من حسابي الجاري. هل احتاج للقيام بأي شئ لضمان سداد المبالغ بشكل اعتيادي؟

سوف تستمر دفعاتك كما هو معتاد. سيظل متلقي هذه الدفعات (أو الدافع في حالة السحوبات) كما هو محدد في كشف حسابك البنكي في الوقت الحالي خلال الفترة الانتقالية. وسيعلن البنك التجاري الدولي في الوقت المناسب عن أي تغيير فيما يتصل بالدفعات المنتظمة (أوامر الدفع المستديمة /الخصم المباشر).

30- بصفتي من عملاء سيتي جولد، هل سأستمر في تلقي ذات الخدمات البنكية؟ وماذا عن امتيازاتي التعاقدية؟

لن يؤثر التحويل على الخدمات البنكية وكذلك الحال في الامتيازات التعاقدية حتى نهاية الفترة الانتقالية. ستظل جميع الشروط والأحكام الواردة في اتفاقيات العميل الخاصة بك كما هي سارية بالكامل حتى تنفيذ تعديلات أخرى من قبل البنك التجاري الدولي. وعند حدوث تلك التعديلات سيقوم البنك التجاري الدولي بإخطارك بها.

السحب على المكشوف

31- هل ستنقل اتفاقيات السحب على المكشوف الخاصة بي إلى البنك التجاري الدولي؟
نعم. سوف تنتقل اتفاقيات السحب على المكشوف الخاصة بك إلى البنك التجاري الدولي.

