

## الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الإلكترونية

- يقتصر الاشتراك في خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي على الأشخاص الطبيعيين أصحاب الحسابات الأصليين البالغين ولا يجوز الاشتراك في هذه الخدمات للقصر وعديمي الأهلية.
- الخدمة متوفرة طوال أيام الأسبوع وفي حالة الصيانة أو انقطاع الخدمة سوف يقوم البنك بإخطار العميل بأحد الوسائل التي يراها مناسبة.
- يجب على العميل التأكد من أن خط التليفون المحمول المحدد في طلب الاشتراك بحوزته لتحميل البرامج الخاصة بتطبيق رموز الأمان (Soft Token).
- لا يستطيع العميل إلغاء أي عملية مالية تم إدخالها وتنفيذها من خلال خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي.
- في حالة إلغاء الاشتراك في خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي فإن جميع طلبات العميل السابقة عن تاريخ ووقت استلام البنك طلب الإلغاء تكون سارية وناظفة في حقه، وكذلك العمليات التي قد يقوم بها العميل أثناء أو بعد تقديمه طلب إلغاء الخدمة أو في خلال الفترة بين تقديم العميل للطلب حتى الإلغاء الفعلي على النظام في خلال 2 يوم عمل، وتكون تلك العمليات لحين تنفيذ الإلغاء تحت مسؤولية العميل دون أدنى مسؤولية على البنك.
- يحتفظ البنك بحقه في عدم تنفيذ أو تأخير طلبات العميل وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك إذا رأى البنك أن المعلومات المعطاة ناقصة أو غير واضحة أو لا تتفق مع تعليمات البنك أو أي جهة نظامية / حكومية.
- يقتصر الحق في استخدام الخدمة أو الانتفاع بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانتفاع بها ويقع ذلك ضمن المسؤولية الشخصية للعميل دون أدنى مسؤولية على البنك.
- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره إيقاف خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي عن العميل أو إلغاؤها أو إلغاؤها - وذلك في حالة استخدامه للخدمات بالمخالفة لأي من شروط وأحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية في الإقليم، بما في ذلك على سبيل المثال لا للحصر شراؤه لأي سلع أو بضائع أو خدمات ممنوعة بموجب قانون الإقليم وذلك دون حاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أي إجراء قانوني آخر.
- يقر العميل بمسؤوليته عن جميع المعاملات وكافة العمليات التي تتم على خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي طالما أن هذه العمليات قد تمت من خلال استخدام رقمه السري، وتصبح دفاتر البنك وسجلاته حجة قاطعة ملزمة قانوناً على صحة المعاملات والتعليمات على العميل وعلى الكافة.
- يقر العميل بموافقة على استقبال الحوالات والإيداعات التي تمت على حساب الإنترنت البنكي ما لم يتم الاعتراض عليها خلال 24 ساعة من تاريخ إضافة الحوالة أو الإيداع من خلال الاتصال بخدمة العملاء 19888.
- يتعهد العميل بأنه المستفيد الحقيقي من حساب خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي، كما يتعهد ويلتزم بمسؤوليته التامة بعدم إيداع أو قبول إيداع مبالغ مشبوهة أو مجهولة المصدر.
- لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل قد يحدث للخدمات بسبب خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حساباته المصرفية الإلكترونية، أو لأي سبب آخر قد يكون للعميل دخل فيه ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمات أو تعطل / تأخر الطلبات من قبل شبكات المدفوعات الإلكترونية أو البنوك المراسلة أو المستقبل.
- يقدم البنك خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي دون أي ضمان من أي نوع سواء كان بشكل صريح أو ضمني.
- يقر العميل بعدم مسؤولية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة أية مشاكل بسبب خارج عن إرادة البنك أو أعطال أو انقطاع الخدمات بشبكة الإنترنت / الهاتف المحمول.
- في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة، وقام آخرون بإجراء أي تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلى العميل أن يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور ويتم ذلك عن طريق رقم خدمة العملاء 19888.
- حال وجود أية شكوى من جانب العميل تتعلق بخدمة الإنترنت / الموبايل البنكي يتم الاتصال برقم خدمة العملاء 19888 ويستغرق بحث الشكوى والعمل على حلها من يومين إلى خمسة أيام عمل كحد أقصى ويلتزم البنك بالرد على العميل بأي وسيلة يراها البنك مناسبة.
- يقر العميل بموافقة على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح والاستعلام عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/ حساباته لدى البنك إلى أي من فروع و/أو وكلائه و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها بها من البنك وفقاً لما يراه البنك مناسباً ولازماً في هذا الشأن.
- يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف ثان داخل الإقليم بتنفيذ بعض أو كل من تعهداته التي التزم بها وفق شروط وأحكام استخدام الخدمات وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسؤولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته كما أنه سوف يكون مسؤولاً في مواجهته عن أية أخطاء أو إهمال أو تقصير قد يقره ذلك الطرف الثاني.

- يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد له بتنفيذ أي من التزاماته المفروضة عليه بموجب شروط وأحكام استخدام الخدمة أن يقوم بتسجيل المكالمات التليفونية التي تم استقبالها على أرقام التليفونات المخصصة لخدمة العملاء وأن يحتفظ بها ويقر العمل بتمتع هذه المكالمات المسجلة بالحجية الكاملة في الإثبات.
- لا يجوز للعميل نسخ أو تعديل الشاشات الخاصة بنظام الإنترنت البنكي أو إرسالها لأشخاص آخرين أو مؤسسة أخرى حيث أن جميع الحقوق محفوظة ومرخصة باسم المالك (البنك).
- في حال إيقاف العميل لخط الهاتف المحمول المرتبط بحسابه سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدماً للخدمة وبالتالي فإنه سيفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه.
- يجب أن يرتبط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم وأن يكون هذا الخط في حيازة العميل الفعلية ويتم ربط كل رقم هاتف محمول بحساب هاتف محمول واحد فقط ويقر العميل أنه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول المربوط بخدمة الإنترنت / الموبايل البنكي والمسجل رقمه بهذا الطلب، وأنه مسجل باسمه لدى شركة الهاتف المحمول.
- يمكن للعميل إلغاء خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي في أي وقت بموجب طلب كتابي يسلم للبنك موقع عليه بتوقيعه المعتمد طرف البنك.
- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه لمصلحة العميل أن يقوم بوقف أو سحب أو الحد من استخدام العميل للخدمة أو جزء منها مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إخطار العميل باتخاذ أي من هذه الإجراءات المذكورة بعالية من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة.
- يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على رغبة العميل المبداء على هذا الطلب بالاشتراك في خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي وكذلك الرقابة الكاملة على العمليات المالية والتأكد من توافقها مع القواعد المصدرة من البنك المركزي المصري والتأكد من حسن الاستخدام وعدم إساءة الاستخدام وفقاً للأحكام والقوانين المصرية المنظمة لذلك والتحقق من عدم وجود اشتباه خلال 24 ساعة من بدء تشغيل الإنترنت / الموبايل البنكي، وأيضاً في أي وقت خلال فترة سريان خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي.
- يجوز للبنك – في أي وقت – إنهاء تقديم الخدمة للعميل ويحتفظ البنك بالحق في تعديل أي شرط من شروط و/أو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذاً في حق العميل وملزماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها البنك، وفي حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ إخطاره بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للبنك بطلب لإقفال خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء.
- يحق للبنك تغيير الحد الأقصى اليومي أو حدود المعاملات التي تتم من خلال خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي لتحويل الأموال بين حسابات العميل أو حسابات عملاء آخرين داخل / خارج جمهورية مصر العربية ويلتزم البنك بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة.
- البنك غير مسئول عن مصادرة أو تجميد أي مبالغ مالية يتم تحويلها خارج البنك بناءً على طلب العميل.
- بالنسبة للعمليات التي تتم بالعملة الأجنبية يتم التعامل عليها طبقاً لأسعار الصرف المعلنة بالبنك.
- يخضع استخدام خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي المقدمة عبر شبكة الإنترنت لقوانين جمهورية مصر العربية المطبقة في هذا الشأن وما يصدر من تعديلات لاحقة.
- من المتفق عليه أن تكون محاكم القاهرة أو أي محكمة يختارها البنك مختصة دون سواها بالفصل في جميع المنازعات التي تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي بند من بنود هذا الاتفاق.
- يصرح العميل للبنك بالكشف عن كل أو بعض البيانات المتعلقة بمعاملاته وحساباته طرف البنك عند اتخاذ أي إجراء قانوني لإثبات أو حماية أو استيفاء كافة حقوقه قبل العميل أو قبل الغير دون تقيد بالأحكام الواردة بالقانون 88 لسنة 2003 وتعديلاته اللاحقة.
- يحتفظ البنك بحقه في تعديل وتغيير هذه الشروط والأحكام من وقت لآخر كما تعتبر التعديلات جزءاً لا يتجزأ منها دون الحاجة إلى موافقة كتابية مسبقة من العميل ويقوم البنك بإخطار العميل بأي تعديل بالطريقة التي يراها مناسبة ويعتبر إعلان البنك عن تعديل أو إضافة أي بنود بأي وسيلة من وسائل الإعلام بما فيها الإعلانات التي تتم بمقار فروعه بمثابة إخطار رسمي للعميل وتسري هذه التعديلات من تاريخ إخطار العميل بها.
- يشترط لتنفيذ أي تعليمات للعميل والتي تتطلب توافر رصيد في الحساب سماح رصيد حساب العميل طرفنا لتنفيذ هذه العملية. ويعد توقيع العميل على هذا الطلب بمثابة إقرار منه وموافقة صريحة على إجراء كافة معاملاته من خلال نظام الإنترنت البنكي وما يتطلبه ذلك من إدخال بياناته على النظام ومسؤوليته القانونية عن تنفيذ هذه التعليمات على حساباته كطلبه وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك.
- يحق للبنك إضافة أية خدمات جديدة أو تعديل الخدمات القائمة ويتم إبلاغ العميل بشروط استخدامها في حينه بأي وسيلة من وسائل الإعلام بما فيها الإعلانات التي تتم بمقار فروعها، كما يجوز للبنك إلغاء بعض الخدمات المتاحة أو تعديلها وذلك دون حاجة إلى موافقة مسبقة من العميل أو إنذار أو أعذار ويكتفى البنك بالإعلان عن إلغاء هذه الخدمة بالوسيلة التي يراها مناسبة.

- يقر العميل بأن البنك قد أحاطه علماً بكافة المخاطر المرتبطة باستخدام هذه الخدمة وأن العميل قبل الاشتراك بها في ضوء علمه بجميع هذه المخاطر ويقر العميل بأنه اتخذ من الوسائل الفنية والتقنية التي تؤمن له استخدامه الشخصي المنفرد لهذه الخدمة وكذا التي تضمن عدم الاختراق وعدم إجراء أية تعديلات على رسائله وتعليماته الإلكترونية المرتبطة بهذه الخدمة وفي هذا يقبل العميل تحمل كامل المسؤولية عن عدم تأمين جميع مخاطر هذه الخدمة وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك.
- تعتبر الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الإنترنت / الموبايل البنكي الذي يقوم العميل بالموافقة عليها عند التسجيل في الخدمة، بالإضافة إلى الشروط والأحكام الواردة بشاشات النظام لبعض الخدمات والتي يجب للعميل أن يطلع عليها ملزمة ومتمة لهذا الطلب وجزء لا يتجزأ منه، ويعتبر طلب العميل للخدمة إقرار منه بالاطلاع على كافة الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة وأي تغيير في الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال النظام تعتبر التزاماً قانونياً على العميل.
- تسري هذه الشروط والأحكام العامة على خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي التي يقدمها بنك مصر والمرخص بها من البنك المركزي المصري والتي يقوم العميل بتفعيلها من خلال القنوات الإلكترونية المقدمة من البنك والتي تم تعريف العميل بها، وأن مجرد قيام العميل بالتسجيل بها بمثابة موافقة منه بالاطلاع على كافة الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة.
- يتحمل العميل مسؤولية سوء استخدام الخدمة الناتج عن عدم الالتزام بإجراءات الحماية أو الشروط والأحكام الواردة في هذا العقد بشأن العمليات المصرفية الإلكترونية أو الناتج عن قيامه بالكشف عن إجراءات الحماية أو مخالفتها لدى الاستخدام.
- في حالة سماح البنك بالتعامل على الشبكة الإلكترونية (الإنترنت) باستخدام البطاقة فإن حامل البطاقة يكون مسئول مسؤولية كاملة عن كل العمليات التي تتم باستخدام البطاقة على الشبكة المذكورة دون أدنى مسؤولية على البنك.
- يوافق العميل على التسجيل والاشتراك في خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي المقدمة من بنك مصر، والتعامل بالبطاقات من خلالها في العديد من الاستخدامات، ويقر بالمهام واطلاعه على كافة الشروط والأحكام الخاصة بالإنترنت / الموبايل البنكي والموافقة عليها إلكترونياً قبل استخدامها، و/أو أية تعديلات تطرأ عليها.
- قيام العميل بالتعامل على أي من الحسابات الراكدة الخاصة به بتنفيذ أي حركات مدينة، يعتبر بمثابة مصادقة على صحة هذه الحسابات.
- تم إعداد الشروط والأحكام الخاصة بالإنترنت / الموبايل البنكي باللغتين العربية والإنجليزية وكلا النصين لهما نفس القوة والأثر وفي حالة أي خلاف ناشئ عن اختلاف الألفاظ أو تفسير المعنى يكون المرجع والحكم النهائي للنص المحرر باللغة العربية.

### آلية تقديم الإنترنت البنكي:

- فور توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمات الإلكترونية شريطة استيفائه باقي الشروط الأخرى وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، يقوم العميل بإنشاء رقم سري للتعامل على الإنترنت البنكي ويحتفظ به لنفسه وعلى مسؤوليته الشخصية، على أن يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له.
- يتم التعامل مع الإنترنت البنكي بواسطة اسم المستخدم الذي يحدد بواسطة العميل (ويحق للبنك تعديل اسم المستخدم في حالة تطابقه مع اسم مستخدم آخر) وكذلك كلمة سر خاصة به يتم تحديدها بمعرفة العميل، ويتعهد العميل بعدم الإفصاح عن اسم المستخدم / كلمة السر أو أي وسائل تأمين أخرى يوفرها له البنك لأي شخص آخر من العاملين معه أو العاملين بالبنك أو الأقارب أو أي شخص أيا كانت الأسباب كما يلتزم العميل بالاحتفاظ باسم المستخدم / كلمة السر في أماكن آمنة وبشكل منفصل وينصح العميل بتغيير كلمات السر بشكل دوري، ويتوجب عليه اتخاذ الحيطة في حالة استخدامه الخدمة في مكان عام أو من خلال أجهزة غير خاصة به، وفي حالة فقد كلمة السر يلتزم العميل بإبلاغ البنك فوراً عن طريق مركز الاتصال 19888 لوقف الخدمة وإعادة إصدار كلمة سر جديدة في حالة رغبة العميل في ذلك. والبنك غير مسئول عن أية أضرار قد تلحق بالعمل نتيجة عدم التزامه بذلك، أو نتيجة إساءة استخدام الخدمة. كما يكون العميل مسؤولاً عن أي ضرر قد يلحق بالبنك نتيجة إخفاق العميل في المحافظة على تلك الأرقام والمعلومات المتاحة له.
- يقر العميل بأن اسم المستخدم / كلمة السر الدخول أو OTP أو أي وسائل تأمين أخرى يوفرها له البنك تعتبر وسائل تعريف تحدد هوية العميل. لذا فإن أي عمليات يتم تنفيذها باستخدام هذه الوسائل تعتبر صادرة عنه، ويعتبر البنك أي شخص يستخدم هذه الوسائل هو العميل. كما يكون العميل مسؤولاً تجاه البنك وتجاه الغير عن جميع العمليات التي يتم تنفيذها باستخدام وسائل التعريف الخاصة به ومسؤولاً عن أي تغيير أو فقدان أو انتقال لأي من تلك الوسائل إلى الغير لحين تمكن البنك من وقف الخدمة بناءً على طلب كتابي من العميل موقع عليه بتوقيعه المعتمد طرف البنك.

## التزامات العميل:

- يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري، وأيضا على الرقم السري الخاص بتطبيق الأمان ( Soft Token) والتي تمنح العميل إمكانية تكوين كلمة مرور إضافية ( One Time Password) تستخدم في تنفيذ العمليات المختلفة ذات المخاطر المرتفعة.
- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعمل خلال فترة التعاقد وقبل ميعاد تحديث البيانات يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير.
- في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة، وقام آخرون بإجراء أي تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلى العميل أن يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور ويتم ذلك عن طريق أرقام خدمة العملاء 19888.
- في حالة الحجز على حسابات العميل أو الحكم بإشهار إفلاسه أو إعساره وفي جميع الأحوال التي يوجد فيها مانع قانوني يحول دون تصرف العميل في حسابه، يلتزم ويتعهد العميل بعدم استخدام النظام مهما كانت الأسباب دون أدنى مسؤولية على البنك.
- يتعهد العميل تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد بتكبدها البنك نتيجة تنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وأتعاب محاميه ومستشاريه.
- يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة لأي تعليمات أخرى صادرة من البنك ويوافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه المعايير والتعليمات بشكل دوري ويعتبر العميل مسؤولاً من التأكد من مستوي الأمان الخاص بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الإلكترونية.
- يعتبر موافقة العميل على الشروط والأحكام الخاصة بالإنترنت البنكي وتوقيعه على نموذج الاشتراك بالبنك تعاقداً نهائياً ملزماً بين البنك والعميل ومن ثم يتعين على العميل قراءة وتفهم كافة شروط وأحكام استخدام الخدمة بدقة وعناية، وفي حالة استخدام العميل لأي من هذه الخدمات يعتبر ذلك موافقة منه على كافة الشروط والأحكام المنظمة لتلك الخدمة والمعلنة على القنوات الخاصة بها أو من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك أو بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة.

## التزامات البنك:

- يتم إرسال إخطارات خدمة الإنترنت البنكي عن طريق التليفون المحمول المسجل للعميل على نظام الإنترنت / الموبايل البنكي وتكون تحت كامل مسؤولية العميل ودون أدنى مسؤولية على البنك عن قيام الأشخاص المصرح لهم من قبل العميل باستخدام والاطلاع على هذه المراسلات وفي حالة وقوع أعطال فنية لشبكة المحمول الخاصة بالعمل فإن البنك غير مسئول عن عدم وصول الإخطارات الخاصة بخدمة الإنترنت البنكي للعميل.
- يعمل البنك على اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العملاء أثناء تقديم خدمة الإنترنت / الموبايل البنكي، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها ولا يعني ذلك أن البنك يضمن سلامة الأجهزة الشخصية للعملاء ضد أي فيروسات أو اختراقات حيث أن تلك هي مسؤولية العميل، كما أن البنك غير مسئول عن أي أضرار قد تصيب العميل نتيجة استخدام خدمة الإنترنت البنكي، ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة.
- يقوم البنك بالبدء في تنفيذ طلبات العميل التي يتم طلبها من خلال الإنترنت البنكي في مواعيد العمل الرسمية للبنك وفقاً لما هو متبع في ذلك، أما الطلبات التي يتم طلبها بعد مواعيد العمل الرسمية يتم بدء تنفيذها في يوم العمل التالي بعد استيفاء شروط التنفيذ.
- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية في الإقليم أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة.
- تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل – للبنك من خلال الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة كما لو كانت صادرة منه مباشرة. ويلتزم البنك فور استلامها وعلمه بها بتنفيذها وإعمال كافة الآثار المترتبة عليها. وفي المقابل يكون العميل مسؤولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.

## الرسوم:

- يتعهد العميل بسداد رسوم التسجيل في الإنترنت البنكي، والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتيحها الخدمة والذي سوف يحددها البنك ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك بأية وسيلة من وسائل الإعلان المتبعة بالبنك من وقت لآخر، بالإضافة إلى تكلفة ورسوم قيمة الاشتراك من قبل مشغلي الخدمة أو أية مصاريف أخرى واجبة الدفع وتكون مستحقة اثناء استخدام النظام. ويقر العميل بأنه قد احيط علما بأسعار العائد وكذلك المصروفات والعمولات الخاصة بالخدمات المقدمة عن طريق الإنترنت البنكي.
- يحتفظ البنك بحقه في تعديل أية رسوم من وقت لآخر وفقا لتقديره المطلق ويعتبر الإعلان عن الرسوم بالوسائل التي يرى أنها مناسبة إشعارا نافذا للعميل ويمثل استخدام الخدمات بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولا من العميل لذلك التعديل دون أية تحفظ.

## إقرار

- بناء علي هذا الطلب، أقر بأن البيانات المدونة بهذا الطلب صحيحة وحقيقية وأنني اطلعت علي شروط وأحكام البنك فيما يتعلق بالإنترنت البنكي وأنني أوافق وأتعهد بالالتزام بكافة الشروط والأحكام الواردة بهذا الطلب كما أقبل بأن يحتفظ البنك بهذا الطلب والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة، كما أنني أتعهد بتحديث بياناتي فور حدوث أي تغييرات بشأنها أو فور تجنسي بجنسية أخرى أو عندما يطلب البنك ذلك في خلال 30 يوما وأتعهد بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الإنترنت البنكي هي معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة.

## **General Terms and Conditions of Online and Mobile Banking Service**

- Enrollment in the internet / mobile banking is limited to natural adult persons, the original holders of the account. Minors and legally incompetent persons may not enroll in this service.
- The service is available 7 days a week and in case of maintenance or service interruption, the bank shall notify the customer by one of the means the bank sees most appropriate.
- The customer must ensure that he/she has in his/her possession the mobile phone line set forth in the enrollment application to download the application of the security codes (Soft Token).
- The customer cannot cancel any financial transaction submitted and executed from the internet / mobile Banking.
- In case of terminating the internet / mobile banking enrollment, all customer requests placed prior to the date and time of the bank's receipt of the termination application, as well as any transactions carried out by the customer during or after his/her request for service termination, in addition to any other transactions done between the termination request and the actual service termination on the system within two working days, shall be valid and enforceable without the least responsibility on the part of the bank.
- The bank reserves the right not to execute or delay the customer's requests without the least responsibility on the part of the bank if the bank considers that the information given is incomplete, unclear or inconsistent with the bank's instructions or with any supervisory/governmental body.
- The right to use or benefit from the service is strictly limited to the customer only. At all times, the customer shall not allow or enable any other person to use or benefit from the service. This falls within the personal responsibility of the customer without the least responsibility on the part of the bank.
- The bank, at its sole discretion, shall have the right to suspend the internet / mobile banking services for the customer - If the customer uses the service in violation to any of the terms and conditions of its use or in violation to any of the laws and regulations enforced in the territory, including but not limited to, the purchase of any goods, merchandise or services prohibited under the law of the Arab Republic of Egypt without the need to serve a notice, warning or any other legal action.
- The customer is accountable for all transactions and all operations conducted using the internet / mobile banking as long as these transactions are conducted using his/her password. The bank's logs and records will be compelling and legally binding on the validity of such transactions and instructions on the part of the customer and all other parties.
- The customer pledges his/her approval to receive transfers and deposits through his/her internet / mobile banking account unless the customer contests it within 24 hours from the time of receipt by calling the call center on 19888.
- The customer pledges to be the real beneficiary of the internet / mobile banking account, and pledges and undertakes his/her full responsibility not to deposit or accept anonymous or suspicious funds.
- The bank shall not be liable for any losses or damages that might occur to the customer due to the misuse of internet / mobile banking or as a result of any error or defect in the services caused by an error committed by the customer or due to the insufficient balance of his/her electronic bank accounts, or for any other reason caused by the customer and the bank shall not be responsible for any defect in the account systems or communication

networks of the services or the failure/delay of requests by the electronic payment networks or correspondent or receiver banks.

- The bank shall offer the internet / mobile banking with no warranty of any kind, either explicitly or implicitly.
- The customer declares that the bank shall not be responsible, charged for any costs or burdens that might be caused due to any problems beyond the bank's control or due to the interruption of services in the internet / mobile phone networks.
- If the customer's phone is lost or stolen, and other persons make any transactions on his account through this phone, the customer shall be fully responsible before the bank for all the consequences of such use and the customer shall immediately change his/her password and suspend the services immediately through the customer service number 19888.
- If there is any complaint by the customer concerning the internet / mobile banking – he/she shall contact the customer service number 19888. Processing complaints takes 2 to maximum 5 working days and the bank is compelled to answer the customer by any means the bank deems appropriate.
- The customer declares his/her approval that the bank provides or discloses and inquires about all or some of the information about his/her account(s) at the bank to any of its branches or/and agents or/and any of the bodies that provide technical or banking services or to any of the establishments contracted and authorized by the bank to provide certain services related to the execution of the service as per what the bank deems appropriate and necessary in this regard.
- The bank shall have the right to assign to any other party within the territory the execution of some or all of its obligations under the terms and conditions of the services, in which case the bank shall remain responsible before the customer for preserving the confidentiality of all customer data and all his/her accounts. The bank shall be responsible for any errors, omissions, or defaults that might be committed by that second party.
- The bank or any other party assigned to execute any of the obligations imposed under the terms and conditions of the use of the service, shall have the right to record and keep the phone calls received on the telephone numbers dedicated to customer service. The customer declares that these calls shall be legally binding.
- The customer may not copy or modify the screens of the Online Banking System or send them to other persons or institutions as they are licensed to the owner (the bank).
- If the customer terminates the mobile phone line linked to his/her account, he/she shall lose a basic condition as a user of the service and therefore he/she shall automatically lose his/her right to use this service through the terminated mobile phone line.
- The mobile account must be linked to a mobile phone line of any mobile phone network operating in the territory and the line shall be in the physical possession of the customer. Each mobile phone number shall be linked to only one internet / mobile banking account. The customer pledges that he/she is the sole beneficiary of the mobile phone line linked to the internet / mobile banking service that is registered in the internet / mobile banking service application form in his/her name and the customer pledges that the same number is also registered in his/her name at the mobile phone company.
- The customer can terminate the bank's internet / mobile banking service at any time as per a written request submitted to the bank and signed with the customer's authorized signature at the bank.
- The bank, at its sole discretion and in protection of the customer's interest, shall have the right to suspend, withdraw or limit the customer's use of the service or part of it, taking into account the need to notify the customer to take any of the above procedures by any means deemed appropriate by the bank.

- The bank reserves the right to revise and approve the application of the customer to enroll in the internet / mobile banking service. The bank also reserves the right for the complete monitoring of the financial transactions to ensure that they are compatible with the rules issued by the Central Bank of Egypt and ensure the proper use and prevent any misuse in accordance with the Egyptian governing rules and regulations. The bank also reserves the right to verify that there are no suspicious activities within 24 hours of the activation of the internet / mobile banking, and also at any time during the validity period of the internet / mobile banking service.
- The bank may, at any time, terminate the provision of services to the customer and the bank reserves the right to modify any of the terms or conditions of use of services. In the event that the customer does not accept any such modifications or changes; he/she shall, no later than thirty days as of the date of being notified of these amendments or changes, notify the bank of his/her desire to terminate the contract and immediately cease any transactions and apply at the bank to close the account or online accounts / mobile banking service, and make the necessary reconciliations including repayment of what may be owed and recovery of any outstanding amounts in his/her balance, after which he/she shall follow the same procedures for termination.
- The bank has the right to change the daily limit or the limits of transactions through the internet / mobile banking service between client accounts or other customer accounts inside or outside the Arab Republic of Egypt and the bank; the bank shall be committed to notify the customer by the means it deems appropriate.
- The bank is not responsible for the confiscation or freezing of any funds transferred outside the bank upon the customer's request.
- For transactions in foreign currencies, they shall be processed in accordance with the bank's declared exchange rates.
- The use of online banking services is subject to the applicable laws of the Arab Republic of Egypt and its subsequent amendments in this regard.
- It is agreed that the courts of Cairo or any court selected by the bank shall be the only competent court to resolve all disputes arising out of the interpretation or execution of any clause of this agreement.
- The customer authorizes the bank to disclose all or some of the data relating to his/her transactions and accounts with the bank when taking legal action to prove, protect or recover all bank's rights against the customer or any other party, without being restricted by the provisions of Law 88 of 2003 and its amendments.
- The bank reserves the right to modify and change these terms and conditions from time to time and the amendments shall be considered an integral part without the need for the prior written consent of the customer and the bank shall notify the customer of any modification in any manner it deems appropriate, and the announcement of the bank to modify or add any items by any means, including advertisements made at the bank branches shall be considered as a formal notification to the customer. Such amendments shall be effective from the date of notification to the customer.
- In order to execute any customer instructions that require the availability of funds in the account, the customer account must hold a balance that allows the execution of such transaction. The signature of the customer on this application shall be regarded as an approval and implied consent to perform all his/her transactions through the online banking system that require inputting his/her data on the system and his/her legal liability for the execution of these instructions on his/her accounts without the least responsibility on the part of the bank.
- The bank has the right to add any new services or modify the existing services and the customer shall be notified of the terms of their use in time by any means of announcement including advertisements made at the branches of the bank. The bank may



also terminate some of available services or amend them without prior approval, warning or excuse from the customer. It shall suffice for the bank to announce termination of such services by any means the bank deems appropriate.

- The customer declares that the bank has notified him/her of all risks associated with the use of this service and that the customer has accepted to enroll in light of his/her knowledge of all these risks. The customer declares that he/she has taken all technical and technological means to secure his/her personal use of this service and ensures that no changes are made to his/her online messages and instructions related to this service. The customer accepts the full liability for not securing all service-related risks without the least responsibility on the part of the bank.
- The terms and conditions of the internet / mobile banking service that the customer agrees to when applying to enroll in the service, as well as the terms and conditions referred to in some services on the screens of internet / mobile banking which the customer reviews and approves prior to the use of such services, as well as any subsequent amendments to the terms and conditions that appear through the internet / mobile banking service system shall be binding and complementary to this request and are an integral part of it.
- These general terms and conditions apply to the internet / mobile banking service provided by Banque Misr and licensed by the Central Bank of Egypt which the customer activates through electronic channels provided by the bank and of which the customer has been notified. Once the customer enrolls in this service, it shall be deemed as consent that he/she has been informed of all terms and conditions of the service.
- The customer shall be responsible for the misuse of the service resulting from non-compliance with the protection procedures or terms and conditions of this contract concerning electronic banking operations or failure resulting from the customer's disclosure of the protection procedures or their breach during usage.
- In the event that the bank permits transaction over the Internet using an electronic card, the cardholder shall be fully responsible for all transactions conducted by this card on the Internet without the least responsibility on the part of the bank.
- The customer agrees to register and enroll in internet / mobile banking provided by Banque Misr, and the many uses of cards online. He/She also declares that he/she is fully aware and informed of all the terms and conditions of the internet / mobile banking and approves them electronically before using them and/or any amendments that might subsequently come up.
- The customer carrying out any negative transactions on any of his/her dormant accounts shall be considered a confirmation and validation from the customer's part on the balances of these dormant accounts.
- The terms and conditions for the internet / mobile banking are provided in both Arabic and English languages; both texts have the same power and effect. In case of any dispute that might arise from differences in wording or interpretation of meaning, the Arabic text shall prevail.

#### **Internet / Mobile Banking Service Mechanism:**

- Once the customer signs the enrollment application for the internet / mobile banking provided that all the other conditions are fulfilled, and after verifying his/her identity by the bank, the customer shall set his/her own password to use the service and he/she shall maintain it for himself/herself, at his/her own responsibility. The customer must change his/her pin code if it becomes known by someone else.
- The internet / mobile banking is dealt with by the username specified by the customer (The bank may amend the username if it matches another user's name) and a pin code,

- which is determined by the customer. The customer undertakes not to disclose his/her username/pin code or any other security means provided by the bank to any other person who works with him/her, the bank employees, relatives or any other person for whatever reason. The customer is also required to keep the username / pin code in a safe place separately and it is preferable to change the password regularly. The customer must take care when using the service in a public place or through devices other than his/her own. In case of forgetting or losing the pin code, he/she has to report to the bank immediately by calling the call center on 19888 to suspend the service and issue a new pin code upon the customer's request. The bank shall not be liable for any damage that the customer might incur as a result of not abiding by the above, or due to the misuse of the service. The customer shall be responsible for any damage inflicted upon the bank due to the failure of the customer to keep these numbers and information.
- The customer declares that the username, password, OTP or any other security mean provided by the bank shall be considered identification means to recognize the identity of the customer. Therefore, any transactions executed by these means shall be considered as issued by him/her. So, the bank shall consider anyone using these means as the customer. The customer shall also be responsible to the bank and to others for all transactions performed using their own means of identification and responsible for any change, loss or transfer of any such means to others until the bank could suspend the service upon a written notice signed by the customer with his/her authenticated signature at the bank.

#### **Customer Obligations:**

- The customer shall be committed to keep his/her pin code, and also the pin code for the soft token application that gives the customer the ability to form a One-Time Password used in executing various high-risk transactions.
- In case of changing any information or personal data of the customer during the contract period and before updating data, the customer shall be committed to notify the bank immediately with such changes.
- In case the customer's mobile phone has been lost or stolen, and others make any transactions on his/her account through the mobile, the customer shall be fully responsible before the bank for all the consequences of such use. The customer has to change his/her pin code immediately and suspend the service by calling the customer service on 19888.
- In case of a court order to freeze the customer's accounts or to declare bankruptcy or insolvency and in all cases where there is a legal impediment that prevents the customer from transacting on his/her account, the customer shall be committed and vows not use the system for any reason whatsoever without the least responsibility on the part of the bank.
- The customer undertakes a non-irrevocable undertaking to indemnify the bank for all losses, claims, damages and expenses that the bank might incur including judicial charges, the bank's lawyers and consultants' fees.
- The customer undertakes to comply with all security standards in addition to any other instructions issued by the bank and to be committed to periodically review and revise these standards and instructions. The customer also shall be responsible for ensuring the security level of the devices used to access the bank's electronic services.
- A customer's signature on the internet / mobile banking enrollment application and its delivery to the bank branch shall be deemed a binding final contract between the bank and the customer. Therefore, the customer must read and understand all the terms and conditions of the use of the services carefully before signing it and in case of using any of these services, this use shall be considered an agreement on the part of the customer to all

the terms and conditions that govern this service declared on its own channels or through the bank's official website or any other means deemed appropriate by the bank.

**Bank Obligations:**

- All online banking service notifications shall be sent to the mobile phone number registered under the customer's name to the internet / mobile banking service at the bank and shall be under the customer's full responsibility and the bank shall not be held responsible if the customer authorizes other persons to use and view this correspondence. In case of technical failure of the customer's mobile network, the bank shall not be responsible for the non-receipt of online banking notifications by the customer.
- The bank shall take the necessary measures to ensure that all data and information that might be received from customers are protected while the internet / mobile banking is being provided. The bank also undertakes to preserve the confidentiality of all transactions performed by the customer. However, this does not mean that the bank guarantees the safety of the customers' personal devices against any viruses or breaches as this is the responsibility of the customer. The bank shall not be responsible for any damages that may affect the customer due to the use of the Internet service. The bank and the customer shall not disclose any of the foregoing except in accordance with the applicable laws or in the execution of any binding provisions or orders or in accordance with the terms and conditions of the use of the service.
- The bank shall start executing the customer's request through the internet / mobile banking during the bank's official working hours. As for requests placed after the official working hours, such requests shall be executed in the following working day after the fulfillment of the execution conditions.
- The bank is committed to keep the confidentiality of all data and information that it may have received from the customer in relation to the service delivery. It also undertakes to maintain the confidentiality of all transactions performed by the customer through the electronic devices used in providing the service, and the bank and customer shall not disclose any of the foregoing, except in accordance with the applicable laws of the territory or in the execution of any binding provisions or orders or in accordance with the terms and conditions of use of the service.
- All instructions issued by the customer to the bank through the electronic devices used in providing the service shall be considered as if it was issued directly from the customer. Upon the receipt of the instructions, the bank shall be committed to execute the instructions and all its consequent implications. In return, the customer shall be responsible before the bank for all the consequences of the bank's execution of such instructions.

**Fees:**

- The customer undertakes to pay the registration fees of the internet / mobile banking service, annual fees, withdrawal charges, deposit charges and charges on any other additional services provided by the internet / mobile banking service. Such fees will be determined by the bank within the banking services price list that shall be announced and disclosed by the bank by any means of advertising from time to time, in addition to any fees, charges and prices of enrollment by the service providers or any other payable expenses during the use of the system. The customer pledges to have been informed of

- the return rates, expenses, special commissions related to the internet / mobile banking services.
- The bank reserves the right to amend any charges/fees from time to time at its absolute discretion. The bank also reserves the right to announce any changes to charges by the means it considers most appropriate, and this shall be considered as enforced notice to the customer and the use of services after the effective date of any amendment of these charges shall be considered as acceptance by the customer of such amendment without any reservation.

**Declaration:**

I hereby declare that all information and data provided in this request or in relation to it, is correct and true. I also declare to have read the bank's internet / mobile banking terms and conditions, and that I agree and I am fully committed to abide by all the terms and conditions set in this application form, and that I accept that the bank shall keep this application and all attached documents in case of service termination. I undertake to update my personal data in case of any changes, or in any case of acquiring any nationality other than the Egyptian, or upon the bank's request for a data update within 30 days of that request. I undertake that all transactions done through the internet / mobile banking service are legal transactions and are for legal purposes.