



بنك مصر
BANQUE MISR



الشروط والأحكام العامة لخدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول General Terms and Conditions for Mobile Money Payment Service

تعريفات

1. Service/Services:

It is a mobile money payment service offered by Banque Misr and authorized by the Central Bank of Egypt. In accordance with this, a mobile phone account is opened for the customer with the bank to manage it, whether by depositing and/or withdrawing and/or electronic payment of his bills and/or electronic transfer of funds via the mobile phone, and an electronic balance is deposited into the account.

2. Service provider:

a device that can connect through a network and use services from any of the regional mobile phone network providers. It is any of the establishments with whom the Bank contracts to provide some implementation-related services and which are authorized by the Bank. Note that the consumer can verify the legitimacy of the service provider by looking for the license number provided to him by the bank, if any, which is prominently displayed in the service provider's place of business.

3. Customer:

A person who wants to use the service covered by this contract and has a mobile phone line and signs this application.

4. Mobile phone:

a device that can connect through a network and use services from any of the regional mobile phone network providers.

5. Mobile Phone Account:

It refers to the electronic mobile phone account established by the bank in the name of the customer, through which he makes deposits, withdrawals, and transfers.

6. Region:

refers to the Arab Republic of Egypt.

تعريفات

١. الخدمة/الخدمات:

هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من بنك مصر والمرخص بها من البنك المركزي المصري، وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدى البنك للتعامل عليه سواء بالإيداع و/أو السحب و/أو السداد الإلكتروني لمدفوعاته و/أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع الحساب رصيداً إلكترونياً.

٢. مقدم الخدمة:

هو أي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها من البنك- علماً بأن مقدم الخدمة يعلن عن رقم الترخيص الصادر له من البنك إن وجد بمكان واضح بالمحل التابع له والتي من خلالها يتأكد العميل من قانونية عمل مقدم الخدمة.

٣. العميل:

يقصد به الشخص الطبيعي المشتري في الخدمة موضوع هذا العقد شريطة حيازته خط هاتف المحمول وتوقيعه على هذا الطلب.

٤. الهاتف المحمول:

يعني أي هاتف محمول متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم وتكون متوافقة مع هذه الشبكات.

٥. حساب الهاتف المحمول:

يقصد به حساب الهاتف المحمول الإلكتروني المفتوح لدى البنك باسم العميل، ويتم من خلاله عمليات الإيداع والسحب والتحويل الخاصة بالعميل.

٦. الإقليم:

يقصد به جمهورية مصر العربية.

General Terms and Conditions for Mobile Money Payment Service

الشروط والأحكام العامة لخدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول

1. This electronic service is only available to subscribers over the age of 16, and no subscriptions will be accepted from those under the age of 16 or those who lack legal ability. The bank reserves the right to refuse service to any customer for any reason it deems appropriate.

2. The only currency accepted for payment of the service is the Egyptian pound.

3. If the bank decides to perform maintenance or temporarily suspend service, available seven days a week, for any reason, the customer will be notified in any manner it deems appropriate.

4. There can be only one active mobile subscription per mobile phone number.

5. The customer acknowledges being entirely accountable to the bank and third parties for all consequences resulting from the usage of his account if his phone is lost or stolen and unauthorized transactions are made using it. Moreover, the customer is obligated to immediately change his password and stop using it by contacting customer service on 19888.

6. All financial transactions initiated and completed using the electronic service are final and cannot be reversed by the customer.

7. If the bank discovers that the information provided is insufficient, ambiguous, or inconsistent with the instructions of the bank or any regulatory/governmental authority, the bank is not responsible if it chooses not to comply with the requests of the customer while notifying him for the reason in any manner it deems appropriate.

8. To the extent that the Customer has been granted the right to use or benefit from the Service, the Customer shall at no time permit or enable any other Person to use or benefit from it, also, the bank bears no liability for this, as it is entirely the obligation of the customer. In addition, he undertakes not to deposit or accept the deposit of any amounts that would be considered suspicious or unknown.

9. If the customer uses the service in violation of any of the terms and conditions governing its use or any of the regional laws and regulations, the bank may, at any time and for any reason, terminate or restrict the customer's electronic service, including, but not limited to, buying goods or services that are against the law of the region without a warning or other legal action, while notifying the customer about the suspension of the service in any manner the bank deems appropriate.

10. If the electronic service account is accessed with the customer's password, the customer accepts responsibility for all transactions and operations that occur. The books and records of the bank are conclusive and legally binding proof of the legality of the transactions and instructions against the customer and all third parties.

11. The wallet owner acknowledges receiving transfers and deposits made to his wallet unless he objects within 24 hours of the date the transfer or deposit was added to the wallet account by contacting customer service at 19888.

12. The customer acknowledges that the bank is not liable for any losses or damages that may be incurred by the customer because of the misuse of the electronic service by the customer, a mistake by the customer, a defect in the service due to the customer, an insufficient balance in the customer's electronic banking accounts, or the customer's involvement in any other activity. In addition, the bank will not be liable for any problems in the communication network systems of the service.

13. The bank is not responsible for any losses incurred because of problems beyond the control of the bank, including but not limited to, internet service disruptions and malfunctions.

14. The customer undertakes that the Bank may submit, disclose, and enquire about any or all information pertaining to his account(s) with the Bank to any of its branches and/or his agents and/or any of the organizations providing him technical or banking services, or to any of the organizations authorized by the Bank to perform some services associated with the implementation of the service and permitted by the Bank according to what the Bank deems appropriate and essential in this regard.

15. The bank may assign some or all its duties under the terms and conditions of service to any other organization located within the region. In this scenario, the bank will continue to be responsible to the customer for maintaining the security of all customer data and accounts, as well as confronting the other party for any errors, negligence, or omissions they may commit. Provided that the bank maintains all its rights against the other party, as well as against the customer if he contributed to the neglect or error.

16. The bank or any other party that may entrust it with the execution of any of its obligations imposed on it by the terms and conditions of using the service is authorized to record and retain phone calls received on the customer service telephone numbers, and the customer undertakes that these recorded calls have full legitimacy in evidence. His signature on this application signifies his acknowledgment and acceptance of this registration.

17. As all rights are reserved and licensed in the name of the bank, the consumer shall not copy or modify the screens of the e-wallet system or send them to other individuals or organizations. If this is violated in any manner, the customer undertakes complete civil and criminal liability before the bank.

18. The bank reserves the right, at its sole discretion and for the protection of the customer, to suspend, revoke, or limit the customer's use of the service or some components of it (owing to fraud suspicion, etc.), considering the necessity of notifying the customer to take any of the aforementioned actions in the way the bank deems appropriate. His signature on this application signifies his acknowledgment and acceptance of this registration.

١. يقتصر الاشتراك في هذه الخدمة الإلكترونية على الأشخاص الطبيعيين أصحاب الحسابات اعتباراً من سن الـ ١٦ عام ولا يجوز الاشتراك في هذه الخدمة للقصر دون الـ ١٦ عام أو عديمي أو ناقصي الأهلية، ويجوز للبنك وفقاً للأسباب التي يقرها عدم قبول اشتراك بعض العملاء في هذه الخدمة.

٢. العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي عملة الجنيه المصري.

٣. الخدمة متوفرة طوال أيام الأسبوع وفي حالة الصيانة أو انقطاع الخدمة سوف يقوم البنك بإخطار العميل بأحد الوسائل التي يراها مناسبة.

٤. يتم ربط كل خط هاتف محمول بحساب هاتف محمول واحد فقط.

٥. في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة، وقام آخرون بإجراء أي تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسؤولاً مسؤولة كاملة تجاه البنك والغير عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلى العميل أن يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور ويتم ذلك من خلال الاتصال بخدمة العملاء ١٩٨٨٨.

٦. لا يستطيع العميل إلغاء أي عملية مالية تم إدخالها وتنفيذها من خلال الخدمة الإلكترونية.

٧. يحق للبنك عدم تنفيذ 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 رقابية/حكومية مع إخطار العميل بالسبب بأي من الوسائل المتاحة التي يراها البنك مناسبة.

٨. يقتصر الحق في استخدام الخدمة أو الانقطاع بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانقطاع بها ويقع ذلك ضمن المسؤولية الشخصية للعميل دون أدنى مسؤولية على البنك، كما يتعهد بعدم إيداع أو قبول إيداع مبالغ مشبوهة أو مجهولة المصدر.

٩. يحق للبنك وبكامل تقديره إيقاف الخدمة الإلكترونية عن العميل أو إلغاؤها - وذلك في حالة استخدامه للخدمة بالمخالفة لأي من شروط وأحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية في الإقليم، بما في ذلك على سبيل المثال لا للحصر شراءه لأي سلعة أو بضائع أو خدمات ممنوعة بموجب قانون الإقليم وذلك دون حاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أي إجراء قانوني آخر، مع إبلاغ العميل أنه تم إيقاف الخدمة بأي من الوسائل المتاحة التي يراها البنك مناسبة.

١٠. يقر العميل بمسئوليته عن جميع المعاملات وكافة العمليات التي تتم على حساب الخدمة الإلكترونية طالما أن هذه العمليات تمت من خلال استخدام رقمه السري، وتصحيح فواتير البنك وسجلاته حجة قاطعة ملزمة قانوناً على صحة المعاملات والتعليمات على العميل وعلى الكافة.

١١. يقر حامل المحفظة بموافقة على استقبال الحوالات والإيداعات التي تمت على محفظته ما لم يتم الاعتراض عليها خلال ٢٤ ساعة من تاريخ إضافة الحوالة أو الإيداع لحساب المحفظة من خلال الاتصال بخدمة العملاء ١٩٨٨٨.

١٢. لن يكون العميل مسؤولاً عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمة الإلكترونية أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل قد يحدث للخدمة 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 شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة.

١٣. لا يتحمل البنك أي تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة مشاكل بسبب خارج عن إرادة البنك أو انقطاع الخدمات بشبكة الأنترنت.

١٤. يقر العميل بموافقة على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح والاستعلام عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/حساباته لدى البنك إلى أي من فروعه و/أو وكلائه و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو أي 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.

١٥. يحق للبنك أن يعيد إلى أي طرف ثامن داخل الإقليم تنفيذ بعض أو كل من تعديلاته التي التزم بها وفق شروط وأحكام استخدام الخدمة 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 يترتب عليه ذلك الطرف الثاني. على أن يحتفظ البنك بكامل حقوقه قبل هذا الأخير وكذا قبل العميل إن كان له يد في واقعة الإهمال أو التقصير أو الخطأ.

١٦. 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 العميل بتمتع هذه المكالمات المسجلة بالحيثية الكاملة في الإثبات. ويعد توقيعه على هذا الطلب بمثابة إقراراً وقبولاً منه على إجراء هذا التسجيل.

١٧. يجوز للعميل نسخ أو تعديل النشائبات الخاصة بنظام المحفظة الإلكترونية أو إرسالها لأشخاص آخرين أو مؤسسة أخرى حيث أن جميع الحقوق محفوظة ومرخصة باسم المالك (البنك). وحال مخالفة ذلك بأي طريقة كانت يتحمل العميل المسؤولية المدنية والجنائية كاملة قبل البنك.

١٨. يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه لمصلحة العميل أن يقوم بوقف أو سحب أو الحد من استخدام العميل للخدمة أو جزء منها (مثل الاشتباه في حالات الاحتيال... الخ) مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إخطار العميل باتخاذ أي من هذه الإجراءات المذكورة بعالية من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة. ويعد توقيعه على طلب الاشتراك في الخدمة إقراراً وقبولاً منه بذلك.

19. If a client has a complaint, it must be submitted through any of the channels available through the bank's call center, please contact customer service 19888 or through electronic channels and the customer's complaint will be addressed within a maximum of fifteen business days from the date of receipt, except for complaints involving transactions with third parties, the customer must be informed of the time required to investigate the complaint. If the client does not agree with the bank's or service provider's response, he must notify the bank or service provider in writing within fifteen business days of receiving the response, including the reasons for non-acceptance, if he does not, it is assumed that he accepts the response implicitly. The bank must reconsider and reexamine the complaint and provide a final response to the customer within fifteen business days, accompanied by adequate and specific justifications, particularly if the response has not changed, if the consumer is still unsatisfied after the second response, the bank will notify him that he can file a formal complaint with the Central Bank of Egypt.

20. The bank maintains complete discretion over all financial transactions and their conformity to the regulations set forth by the Central Bank of Egypt, and it reserves the right to review and reject the customer's desire in principle on this request to participate in the electronic service. Verify that the electronic services are being used appropriately and not being misused in violation of Egyptian provisions and laws governing this within 24 hours of service activation and at any time during the validity period of the electronic services.

21. The bank has the right to amend all terms and conditions associated with the service at any time, including the right to terminate the service to the customer. The customer must be notified in advance by the bank via any accessible means before any modification or change becomes effective and binding on him. Any public announcement by the bank of an amendment or addition to any items, whether made at the bank's headquarters or any of its branches, shall be deemed to be an official communication to the customer, and such amendments shall be effective as of the date of such notification. If the customer does not agree to the terms of the modification or change, he must notify the bank of his decision to terminate the contract and cease all operations within a period not to exceed thirty days from the date of notification of the amendment or change. In addition to submitting a request to the bank to cancel the electronic service and making the necessary settlements, such as paying any amounts due and recovering any remaining funds in his account, and then following the same cancellation procedures.

22. The bank has the right to amend the maximum limit for withdrawals and payments in a manner it deems appropriate and is required to notify the customer in advance using the method it deems appropriate.

23. The Bank is not liable for the confiscation or suspension of any funds that a customer has transferred using the electronic service to a party or entity outside the Bank.

24. The customer acknowledges that any foreign currency transfers will be added to the Banque Misr mobile wallet in Egyptian pounds.

25. The use of the electronic service offered via the Internet is governed by the applicable laws of the Arab Republic of Egypt, as amended from time to time.

26. The customer consents to the bank disclosing all or part of the customer's banking information in the event of a legal action taken to prove, protect, or recover all the bank's rights before the customer or before others, without being bound by the provisions of Law 194 of 2020 and its subsequent amendments.

27. The customer's available balance in their bank account is necessary for the bank to carry out any instructions given by the customer that involve the use of funds from the account. The customer's signature on this application signifies his acknowledgment and acceptance to conduct all his transactions through the electronic service system, and the applicant is solely responsible for entering his information into the system and carrying out the bank's instructions regarding his accounts, without any responsibility on the bank.

28. if the customer doesn't use his wallet for a year the wallet status will be dormant and the customer need to go to branch to update his data to reactivate his wallet & bank has the right to impose commission on the dormant accounts.

29. the bank has the right to delete the pending sign up wallet after registration by 3 months if the customer doesn't activate the wallet and create M-PIN according to bank regulations organized for this.

30. The bank reserves the right to introduce any new services, and it will keep customers updated on the terms for using them through any available medium, including advertisements made at the bank's headquarters and any branches. Some of the available services of the bank may also be canceled or modified without the prior consent of the customer, and the bank is content with announcing the cancellation or modification in any manner that it deems appropriate.

31. The customer affirms that the bank has informed him of the risks associated with using this service and that he has subscribed to the service considering this information. The customer acknowledges that he has taken the technical precautions necessary to ensure the security of his personal use of this service as well as its non-penetration and that he does not modify his messages or electronic instructions relating to this service. Regarding this, the customer undertakes complete responsibility for not insuring all risks associated with this service, with no liability on the part of the bank.

32. The terms and conditions for the provided electronic service, to which the customer agrees upon registering for the service, along with the terms and conditions listed on the system screens for specific services, which the customer must review, are binding, additional, and an integral part of this application. The customer's request for service constitutes an acceptance of these terms and conditions, and the customer agrees to be bound by any modifications to these terms and conditions that will be notified to him via the system.

33. These terms and conditions are subject to electronic banking services by Banque Misr and authorized by the Central Bank of Egypt, which the customer activates through the bank-issued electronic wallet, and whereby the customer's mere registration with the service indicates his acceptance of the terms and conditions of the service.

34. The customer is responsible for any misuse of the service resulting from noncompliance with the security measures or the terms and conditions specified in this agreement regarding electronic banking operations, or from his disclosure or violation of the security measures upon use, without any responsibility to the bank.

35. The customer's signature on this application signifies his acknowledgment to use the electronic service available at the bank, provided that the customer activates the service he intends to use in accordance with the rules and instructions of the bank. The customer's activation of it implies consent to all terms and conditions related to it.

36. It is agreed that the courts of Cairo or any other court chosen by the bank shall have exclusive jurisdiction over all disputes originating from the interpretation or execution of any provision of this agreement.

37. If a customer has a Banque Misr card (credit, debit, or prepaid card), they can only use it to add funds to their mobile phone account through the card's balance using the program installed on their mobile phones.

38. The bank will not be held liable for the refusal of any institution to accept the electronic balance as a method of payment, nor will it be held responsible for the goods or services that the customer will obtain in exchange for that balance, and the customer must resolve any complaints regarding these matters directly with the relevant institution. The responsibilities of the bank in this regard will be limited to adding any amount that the customer may recover to the electronic banking services account after the bank obtains an additional bond officially issued by that institution.

١٩. في حالة تقديم العميل شكوى، تكون من خلال أي من القنوات المتاحة لاستقبال شكوى العملاء من خلال التواصل مع خدمة العملاء 19888 و عن طريق القنوات الالكترونية ويتم الرد على شكوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية مع وجوب إخطار العميل بالمدّة اللازمة لدراسة الشكوى، وفي حالة عدم قبول العميل رد البنك أو مقدم الخدمة، يتعين عليه إخطار البنك أو مقدم الخدمة كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمنياً للرد وفي حالة إخطار البنك أو مقدم الخدمة بعدم قبول الرد، يجب على البنك إعادة النظر من جانب وحدة حماية حقوق العملاء وفحص الشكوى مرة أخرى و الرد النهائي علي العميل خلال خمسة عشر يوم عمل، مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة إذا لم يتغير الرد، مع إخطار العميل بحقه في تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري في حالة عدم قبول العميل الرد الثاني من البنك.

٢٠. يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على رغبة العميل المبدأ على هذا الطلب بالاشتراك في الخدمة الالكترونية 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 ٢٤ ساعة من بدء تشغيل الخدمات الالكترونية، وأيضاً في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة الالكترونية.

٢١. 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 وملزم له بعد إخطاره مسبقاً بأي وسيلة من الوسائل المتاحة لدي البنك، ويعتبر إعلان البنك عن تعديل أو إضافة أي بنود بأي وسيلة من وسائل الإعلام بما فيها الإعلانات التي يتم بقر فر وعه بمثابة إخطار رسمي للعميل ونسري هذه التعديلات من تاريخ إخطار العميل بها، 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 لإلغاء الخدمة الالكترونية وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أي مبالغ متبقية له أو رصيداً يتم دفعه نفس إجراءات الإلغاء.

٢٢. يحق للبنك تغيير الحد الأقصى للسحب والمدفوعات حسب ما يراه البنك مناسباً و يلتزم البنك بإخطار العميل مسبقاً بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة.

٢٣. البنك غير مسئول عن مصادرة أو تجميد أي مبالغ قام العميل بتنفيذها عن طريق الخدمة الالكترونية لجهة أو شخص خارج البنك.

٢٤. يوافق العميل على إضافة الحوالات الواردة من الخارج على محفظة بنك مصر (الهاتف المحمول) بالمعاملات البنجية المصرية أي كان عملتها.

٢٥. يخضع استخدام الخدمة الالكترونية المقدمة عبر شبكة الانترنت لقوانين جمهورية مصر العربية المطبقة في هذا الشأن وما يصدر من تعديلات لاحقة

٢٦. يصرح العميل للبنك بالكشف عن كل أو بعض البيانات المتعلقة بمعاملاته طرف البنك عند اتخاذ أي إجراء قانوني أو إثبات أو حماية أو استبداء كافة حقوقه قبل العميل أو قبل الغير دون تقيد بالأحكام الواردة بالتأويل ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ وتعديلاته اللاحقة.

٢٧. يشترط لتنفيذ أي تعليمات للعميل والتي تتطلب توفر رصيد في الحساب سماح رصيد حساب العميل طرف البنك لتنفيذ هذه العملية. ويعد توقيع العميل على هذا الطلب بمثابة إقرار منه و موافقة صريحة على إجراء كافة معاملاته من خلال نظام الخدمة الالكترونية و ما يتطلبه ذلك من إدخال بياناته على النظام ومسئوليته القانونية عن تنفيذ هذه التعليمات على حساباته كطيلة ذلك دون أدنى مسؤولية على البنك.

٢٨. في حال عدم استخدام العميل للمحفظة المفعلة لمدة عام يتم تغيير حاله المحفظة إلى محفظة راكدة إلى أن يتوجه العميل إلى أقرب فرع لعمل تحديث البيانات لإعادة تشغيل المحفظة مرة أخرى ويحق للبنك فرض عمولات على الحسابات الراكدة.

٢٩. يحق للبنك إلغاء المحافظ الغير المفعلة والمنشأة خلال ثلاثة أشهر التي لم يتم تفعيلها وإنشاء رقم سري لها من جانب العميل وفقاً لتعليمات البنك المنظمة لذلك.

٣٠. يحق للبنك إضافة أية خدمات جديدة ويتم إبلاغ العميل بشروط استخدامها في حينه بأي وسيلة من وسائل الإعلام بما فيها الإعلانات التي يتم بموافقة، كما يجوز للبنك إلغاء بعض الخدمات المتاحة وتعديلها وذلك دون حاجه إلى موافقة بريق من العميل ويكتفى البنك بالإعلان مسبقاً عن إلغاء هذه الخدمة أو تعديلها بالوسيلة التي يراها مناسبة.

٣١. يفرض 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 استخدام الشخصى المفرد لهذه الخدمة وكذا التي تضمن عدم الاختراق وعدم قيامه بإجراء أية تعديلات على رسائله وتعليماته الالكترونية المرتبطة بهذه الخدمة وفي هذا يقبل العميل تحمل كامل المسؤولية عن عدم تأمين جميع مخاطر هذه الخدمة وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك.

٣٢. تعتبر الأحكام والشروط للخدمة الالكترونية المقدمة والذي يقوم العميل بالموافقة عليها عند التسجيل في الخدمة، بالإضافة إلى الشروط والأحكام الواردة بشأن النظام لبعض الخدمات والتي يجب للعميل أن يطلع عليها ملزمة ومتمة لهذا الطلب وجزء لا يتجزأ منه، ويعتبر طلب العميل للخدمة إقراراً منه بالإطلاع على كافة الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة وأي تغيير في الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال النظام تعتبر التزاماً قانونياً على العميل.

٣٣. تسري هذه الشروط والأحكام العامة على الخدمات المصرفية الالكترونية الحالية والمستقبلية التي يقدمها بنك مصر والرمز خص بها من البنك المركزي المصري والتي يقوم العميل بتفعيلها من خلال المحفظة الالكترونية المقدمة من البنك والتي تم تعريف العميل بها، وأن مجرد قيام العميل بالتسجيل بها بمثابة موافقة منه بالإطلاع على كافة الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة.

٣٤. يتحمل العميل مسئولية سوء استخدام الخدمة الناتج عن عدم الالتزام بإجراءات الحماية أو الشروط والأحكام الواردة في هذا العقد بشأن العمليات المصرفية الالكترونية أو الناتج عن قيمة بالكشف عن إجراءات الحماية أو مخالفتها لدى الاستخدام دون أدنى مسؤولية على البنك.

٣٥. توقيع العميل على هذا الطلب يعد بمثابة موافقة منه على استخدام الخدمة الالكترونية المتاحة بالبنك على أن يقوم العميل بتفعيل الخدمة التي يرغب في استخدامها، وفقاً للقواعد والخطوات المعلنة من جانب البنك. ويعتبر تفعيلها من جانب العميل قبول منه بكافة الشروط والأحكام الخاصة بها.

٣٦. من المتفق عليه أن تكون محاكم القاهرة أو أي محكمة يختارها البنك مختصة دون سواها بالفصل في جميع المنازعات تنشأ عن تفسير أو تنفيذ أي بند من بنود هذا الاتفاق.

٣٧. يتاح لعملاء البنك من حاملين بطاقات الدفع الالكترونية المختلفة استخدام بطاقات بنك مصر (الائتمانية - بطاقات الخصم- المدفوعة مقدماً) فقط لتغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد هذه البطاقات باستخدام البرنامج المحمل على هواتفهم المحمولة.

٣٨. لن يكون البنك مسئول عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الالكتروني كوسيلة سداد كما انه لم يكون مسؤولاً عن البضائع والخدمات التي سوف يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة مباشرة، وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترد العميل إلى حساب الخدمات المصرفية الالكترونية وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك المؤسسة.

آلية تقديم الخدمة:

١. قرر توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة وشروطه استيفائه باقي الشروط الأخرى، واستكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبهما إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره برقم التفعيل الخاص به الذي يمكن العميل من الدخول بواسطة من خلاله على حساب الهاتف المحمول لإنشاء رقم سري يكون من ستة أرقام M-PIN للتفاعل على حساب الهاتف المحمول، ويحتفظ به لنفسه وعلى مسئولية الشخصيه وعلى أي يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له.

٢. يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على طلب العميل الموقع على هذا الطلب بالاشتراك في الخدمة وكذلك الرقابة الكاملة على العمليات المالية والتأكد من توافقها مع القواعد المصدرة من البنك المركزي والتأكد من حسن الاستخدام وعدم إساءة الاستخدام وفقاً للأحكام والقوانين المصرية المنظمة لذلك والتحقق من عدم وجود اشتباه خلال ٢٤ ساعة من بدء تشغيل الخدمة، وأيضاً في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة.

٣. يجب أن يرتبط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم، وأن يكون هذا الخط في حيازة العميل الفعلي.

٤. يحق للعميل أن يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ سواء عن طريق مقدمي الخدمة و/أو مكائبات الصرف الألي لدى بنك مصر بمجرد توافر الخدمة أو تحويل مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني لعملاء و/أو مقدمي الخدمة الآخرين بحيث يجوز لأي من هؤلاء سحبها أو إضافتها إلى رصيده الإلكتروني.

٥. يحق للعميل في أي وقت إغلاق حساب الهاتف المحمول وقيامه بإسترداد النقديّة التي تقابل رصيده الإلكتروني.

Service Delivery Mechanism:

1- Once the customer signs the application for subscription to the service and provided that he fulfills the rest of the other conditions, and completes the procedures for opening a mobile phone account and after verifying his identity by the bank, the bank will send an SMS to the customer confirming the completion of the mobile account opening and notifying him of his activation number that enables the customer to access the mobile phone account by and through it to create a six-digit M-PIN to deal with the mobile account, and keep it for himself It is his personal responsibility and he must change it in the event that anyone else knows him.

2-The Bank reserves the right to review and approve the request of the customer who signed this request to subscribe to the service, as well as to fully monitor financial operations and ensure their compliance with the rules issued by the Central Bank, ensure good use and non-abuse in accordance with the Egyptian provisions and laws regulating this, and verify that there is no suspicion within 24 hours of starting the service operation, and also at any time during the service validity period.

3-The mobile account must be linked to a mobile phone line of any of the mobile networks operating in the Territory, and this line must be in the customer's physical possession.

4-The customer has the right to deal on his electronic balance by depositing or withdrawing amounts, whether through service providers and/or ATMs at Banque Misr, as soon as the service is available, or transferring funds from his electronic balance to other customers and/or service providers, so that any of these may withdraw or add them to his electronic balance.

5-The customer has the right at any time to close the mobile account and refund the cash corresponding to his electronic balance.

Customer obligations:

1. The customer acknowledges that the bank is not responsible for any damages incurred because of the customer's failure to use the system in the event of the seizure of the customer's accounts or a judgment declaring the customer's bankruptcy or insolvency, or in any other situation where the customer is legally prevented from disposing of his account. In the case of a violation, the consumer bears complete civil and criminal liability.
2. The customer acknowledges irrevocably to compensate the Bank for all losses, claims, and damages, as well as the costs and expenses that the bank may incur because of executing the customer's instructions, including judicial, lawyers, and consultants' fees. The customer undertakes and authorizes the bank to set off any debts incurred because of using this service against any credit rights he has with Banque Misr without prior notification, warning, or other procedures.
3. The customer acknowledges to abide by the security standards of the bank and any other instructions given to them and the customer also undertakes to view and review these standards and instructions on a regular basis, and he is also responsible for maintaining the security of any devices used to access the electronic service.
4. The customer's commitment to reviewing significant alerts and warnings, such as security or fraud/social notifications.
5. The customer affirms that all information provided on this application is accurate, and he undertakes to immediately update his information as soon as any changes occur.
6. The consumer undertakes not to misuse his wallet, and if misuse for an unintended purpose is discovered, the bank reserves the right to suspend the wallet.
7. If the customer no longer has access to the mobile phone number associated with his account, he must give advance notice to the bank or service provider before closing the account.

Bank obligations:

1. All e-wallet service notifications are sent to the customer's mobile phone registered on the e-wallet system, and it is the sole responsibility of the customer to ensure that only those authorized by the customer can use and view these communications while the bank bears no liability in this regard. Moreover, if the customer's mobile network experiences technical difficulties, the bank is not responsible for the failure to deliver electronic wallet service notifications to the customer.
2. During the provision of the electronic service, the bank is obligated to take all precautions to protect the confidentiality of all customer data and information that may be transmitted to it, and the bank also acknowledges to maintain the confidentiality of all transactions executed by the customer. This does not imply that the bank ensures the security of customers' personal devices against viruses or breaches, as that is the responsibility of the customer. Additionally, the bank is not liable for any harm that may result from the customer's use of the electronic wallet. The bank and the customer agree not to disclose any of the foregoing data except as required by law, in accordance with any legally binding provisions or directives, or in accordance with the terms and conditions of using the service.
3. The bank shall begin implementing the customer's service request during the bank's official business hours, in accordance with applicable regulations. As for requests made beyond regular working hours, if the bank's intervention is required to implement the service, they will be carried out on the following business day, assuming the conditions for implementation have been satisfied.
4. All instructions issued by the customer to the bank using the device used to provide the electronic service are treated as if they were issued by the customer directly. The Bank is required to act upon it and carry out all its implications as soon as it receives and understands it. However, the customer will be held liable to the bank for all repercussions that result from the bank following the instructions from the customer.

Fees:

1. The customer acknowledges paying all service fees, including but not limited to, registration fees for the service, annual fees, charges for making withdrawals, deposits, and transfers, and fees for any other services offered by the service, which will be imposed by the Bank within the parameters of the prices for banking services that the Bank previously announced and disclosed through any kind of advertising used by the Bank from time to time.
2. The Bank reserves the right to modify any fees at any time at its sole discretion and announce the fees in advance in any manner it deems appropriate to notice to the customer, and the use of the services after the effective date of any amendment to these fees constitutes the customer's unconditional acceptance of that amendment, which is binding on him and produces all its legal effects against him. The bank agrees to activate all operations and execute all instructions that a customer may issue to a bank branch or service provider in accordance with the terms and conditions of this agreement using any electronic device used in the provision of services.

To use this service safely, please adhere to the following security guidelines:

1. Do not provide your wallet's activation code or password to any person or organization via any means of communication (phone call, text message, or email).
2. Your mobile phone number is the "username" of the owner of the electronic wallet and the password to access the wallet, so keep it secure.
3. Beware of scams that attempt to access your information. Always keep in mind that Banque Misr will never request your PIN, variable PIN, card number, or the number written on the back of your credit card or direct debit card.
4. Periodically monitor your accounts, and if you observe any unauthorized activity, call 19888 immediately.

Service cancellation:

1. The customer may terminate his subscription to the electronic wallet at any time by submitting a written request to the bank with his approved signature, or by using the MEEZA link.
2. In the case of cancellation of the e-wallet subscription (The cancellation must be made within 10 working days) all customer requests received prior to the date and time the Bank receives the cancellation request shall be valid and enforceable against the In addition to the operations that a customer may perform during or after submitting a request to terminate the service or during the period between the customer submitting the request and the actual cancellation on the system, these operations until the cancellation is implemented are also included, and the customer shall be solely responsible for all repercussions thereof, without any responsibility on the bank. In accordance with applicable rules and regulations, the bank may use any available means to notify the customer.

التزامات العميل:

١. 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، على أن يتحمل العميل المسؤولية المدنية والجنائية كاملة حال مخالفة ذلك
٢. يتعهد العميل تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنقبات التي قد يتكبدها البنك نتيجة تنفيذ تعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وأتعاب محاميه ومستشاريه. ويقر ويصرح العميل للبنك بأجراء المقاصة بين التزاماته المدينة الناشئة عن استخدام تلك الخدمة وحقوقه الدائنة لدى بنك مصر دون تنبيه أو إنذار أو أي إجراء آخر.
٣. يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة لأي تعليمات أخرى صادرة من البنك و يوافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه المعايير والتعليمات بشكل دوري ويعتبر العميل مسؤولاً من التأكد من مستوى الأمان الخاص بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمة الإنترنت.
٤. التزام العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية، مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال/ الهندسة الاجتماعية
٥. يقر العميل بأن كافة البيانات الواردة بهذا الطلب حقيقية وصحيحة ويلتزم بأن يقوم بتحديث بياناته فور حدوث أية تغييرات بشأنها
٦. يلتزم العميل بعدم إساءة استخدام المحفظة الخاصة به وفي حالة تبين إساءة الاستخدام أو الاستخدام في غير الغرض المخصص له يحق للبنك إيقاف المحفظة
٧. يلتزم العميل بإبلاغ البنك/مقدم الخدمة في حالة تخليه عن رقم الهاتف المحمول المستخدم في إنشاء الحساب تمهيداً لإغلاق الحساب

التزامات البنك:

١. يتم إرسال جميع إخطارات خدمة المحفظة الإلكترونية عن طريق التليفون المحمول المسجل للعميل على النظام المحافظ الإلكترونية وتكون تحت كامل مسؤولية العميل ودون أدنى مسؤولية على البنك عن قيام الأشخاص المصرح لهم من قبل العميل باستخدام والإطلاع على هذه المراسلات وفي حالة وقوع أعطال فنية لشبكة المحمول الخاصة بالعميل فإن البنك غير مسئول عن عدم وصول الإخطارات الخاصة بخدمة المحفظة الإلكترونية ونية العميل.
٢. يعمل البنك على اتخاذ الاجراءات اللازمة لضمان حماية سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم اليه من العملاء اثناء تقديم الخدمة الإلكترونية، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها ولا يعني ذلك أن البنك يضمن سلامة الاجهزة الشخصية للعملاء ضد أي فيروسات أو اختراقات حيث أن تلك هي مسؤولية العميل، كما أن البنك غير مسئول عن أي اضرار قد تصيب العميل نتيجة استخدام المحفظة الإلكترونية، ويتعهد البنك والعمل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم الا طبقاً للقوانين السارية أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة.
٣. يقوم البنك بالبدء في تنفيذ طلب العميل للخدمة في مواعيد العمل الرسمية للبنك وفقاً لما هو متبع في ذلك، أما الطلبات التي يتم طلبها بعد مواعيد العمل الرسمية وذلك في الحالات التي تستلزم تدخل البنك في تنفيذ الخدمة يتم بدء تنفيذها في يوم العمل التالي بعد استيفاء شروط التنفيذ.
٤. تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل - للبنك من خلال الجهاز المستخدم للخدمة الإلكترونية 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 تنترت على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.

الرسوم:

١. يتعهد العميل بسداد رسوم التسجيل في الخدمة (رسوم فتح حساب محفظة بنك مصر)، والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتيجها 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.
٢. يحتفظ البنك بحقه في تعديل أية رسوم من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق ويعتبر الإعلان عن الرسوم مسبقاً بالوسائل التي يرى أنها مناسبة لإشعار نافذا للعميل ويمثل استخدام الخدمات بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولاً من العميل لذلك التعديل دون أية تحفظ خلال الخدمة ملزمة له ومنتجة لكافة آثارها القانونية في مواجهته، ويتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها العميل لرفع البنك أو لمقدم الخدمة وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد من خلال أي من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات.

اتباع الارشادات الأمنية التالية لضمان الاستخدام الأمن لتلك الخدمة:

١. لا تعطى رمز تفعيل محفظتك أو رقمها السري لأي شخص أو جهة من خلال أي وسيلة تواصل "الهاتف أو الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني".
٢. يمثل رقم هاتفك المحمول هو " اسم المستخدم " لحامل المحفظة الإلكترونية والرقم السري للدخول الى محفظتك فحافظ عليه.
٣. احذر عمليات الاحتيال للوصول الى معلوماتك، تذكر دائماً بأن بنك مصر لن يطلب منك ابداً رقمك السري الخاص بك أو الرقم السري المتغير أو رقم الكارت أو الرقم المكتوب خلف بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم المباشر.
٤. راقب حساباتك بصفه دوريه وإذا لاحظت أي استخدام غير مصرح به لحسابك اتصل فوراً ب ١٩٨٨٨.

الغاء الخدمة:

١. يمكن للعميل إلغاء الاشتراك في المحفظة الإلكترونية في أي وقت بموجب طلب كتابي يسلم للبنك وموقع بتوقيعه المعتمد طرف البنك أو من خلال رابط ميزة.
٢. في حالة إلغاء الاشتراك في المحفظة الإلكترونية (علي أن يتم الإلغاء في خلال ١٠ أيام عمل) فإن جميع طلبات العميل السابقة على تاريخ وقت استلام البنك طلب الإلغاء تكون سارية ونافذه 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، وتكون تلك العمليات لحين تنفيذ الإلغاء تحت مسؤولية العميل دون أدنى مسؤولية على البنك ويتحمل كافة الآثار المترتبة عليها. لاي من القوانين والاحكام السارية مع اخبار العميل بأي وسيلة من الوسائل المتاحة لدي البنك.