

الشروط والأحكام العامة للخدمات المصرفية الإلكترونية للأشخاص الاعتبارية

1. المقصود بالخدمات المصرفية الإلكترونية للأشخاص الاعتبارية هي خدمة الانترنت البنكي والموبايل البنكي والخدمات المستقبلية المقدمة للعملاء من الشخصيات الاعتبارية من بنك مصر.
2. يقدم البنك الخدمات المصرفية الإلكترونية دون أي ضمان من أي نوع سواء كان بشكل صريح أو ضمني.
3. يقر العميل بأن كافة البيانات الواردة في هذا الإتفاق هي بيانات سليمة ودقيقة وكاملة كما يقبل بأن يحتفظ البنك بهذا الطلب والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة وأنه يوافق على الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.
4. يحتفظ البنك بحقة في عدم تنفيذ أو تأخير طلبات العميل وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك إذا رأى البنك أن المعلومات المعطاة له ناقصة أو غير واضحة أو لا تتفق مع تعليمات البنك أو أي جهة نظامية أو حكومية.
5. حالة حدوث اختراق لبيانات العميل لابد أن يقوم فوراً بالاتصال بالبنك علي 19888 لإبلاغه بذلك، حيث أن البنك لا يكون مسئول عن أي تعليمات أو حركات مالية يتم تنفيذها بواسطة شخص آخر استولي على كلمة السر الخاصة بالمفوضين بالإستخدام.
6. الخدمة متوفرة طوال أيام الإسبوع وفي حالة الصيانة أو انقطاع الخدمة سوف يقوم البنك بإخطار العميل بأحد الوسائل التي يراها البنك مناسبة.
7. لا يستطيع العميل إلغاء أي عملية مالية تم إدخالها وتنفيذها من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
8. لن يكون البنك مسئولاً عن أي خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمات المصرفية الإلكترونية أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو لأي خلل قد يحدث للخدمات ناتج عن خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حساباته أو لأي سبب آخر قد يكون للعميل دخل فيه ولن يكون البنك مسئولاً عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمات أو تعطل / تأخر الطلبات من قبل شبكات المدفوعات الإلكترونية أو البنوك المراسلة أو المستقبلية.
9. نظام الإنترنت البنكي/الموبايل البنكي هو نظام محمي بواسطة كلمة مرور يجب إستخدامها لكي يتم الدخول عليه ويتم تخليق كلمة المرور بواسطة العميل نفسه لاستخدامه الشخصي فقط، والاحتفاظ بسرية بيانات العميل وكلمة المرور هي مسؤولية العميل بحيث يجب ألا يتم الكشف عنها لأي شخص بما في ذلك موظفي البنك.
10. يحق للبنك تعديل أو إضافة أي بند للشروط والأحكام المنظمة لتقديم خدمة الأنترنات البنكي / الموبايل البنكي وذلك بعد إخطار العملاء بالتعديلات عن طريق الوسائل المناسبة وتعتبر تلك التعديلات ملزمة وواجبة التنفيذ بعد الإخطار، 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 لغلق حساب / حسابات الخدمات المصرفية الإلكترونية وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه.
11. يلتزم العميل ومن يفوضهم من مستخدمي الخدمة بالمحافظة علي رقمه السري وإبقاؤه في جميع الأوقات تحت سيطرتهم الشخصية، وتبعاً لذلك سوف يكون العميل وحده ومن يفوضه من المستخدمين مسئولين عن إقضاء أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته إذا كان هذا الإقضاء ناشئاً عن خطأ أو تقصير أو إهمال في المحافظة علي رقمه السري الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

12. البنك غير مسئول عن مصادرة أو تجميد أي مبالغ مالية يتم تحويلها خارج البنك عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية.

13. تعتبر الأحكام والشروط للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة والذي يقوم العميل بالموافقة عليها عند التسجيل في الخدمة، بالإضافة إلى الشروط والأحكام الواردة بشاشات النظام/ التطبيق لبعض الخدمات والتي يجب للعميل ان يطلع عليها ملزمة ومتممة لهذا الطلب وجزء لا يتجزأ منه، ويعتبر طلب العميل للخدمة إقرار منه بالاطلاع والموافقة عليها "

14. يحق للبنك أو أي طرف قد يعهد له بتنفيذ أي من التزاماته بتسجيل المكالمات التليفونية التي تم استقبالها على أرقام التليفونات المخصصة لخدمة العملاء وأن يحتفظ بها وذلك بعد أخطار العميل بتسجيل المكالمة من خلال رسالة صوتية قبل البدء في المكالمة ويقر العميل بتمتع هذه المكالمات المسجلة بالحجية الكاملة في الاثبات.

15. يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على الطلب الموقع من العميل بالإشتراك في الخدمات المصرفية الإلكترونية 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 الخدمات الإلكترونية و أيضاً في أي وقت خلال سريان الخدمات الإلكترونية.

16. يلتزم البنك بالحفاظ 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، ولا يعني ذلك أن البنك يضمن سلامة الأجهزة الشخصية للعملاء ضد أي فيروسات أو اختراقات حيث أن تلك هي مسئولية العميل ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية داخل الإقليم أو تنفيذاً لأي أحكام و/أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة.

17. يقر العميل بمسئوليته عن جميع المعاملات وكافة العمليات التي تتم على الخدمات الإلكترونية طالما أن هذه العملية تمت من خلال استخدام رقمه السري، وتكون دفاتر البنك وسجلاته حجة على العميل وعلى الكافة.

18. يعتبر قبول العميل لأي تغيير أو تعديل في الشروط والأحكام التي ستظهر على نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية بعد مرور المدة المسموحة للإعتراض يعتبر إلزاماً قانونياً عليه.

19. يصرح العميل للبنك وبغير شروط بأن يقوم البنك بخصم أي مبالغ مستحقة على العميل من إجمالي حسابات العميل وأوعيته الادخارية وإذا كان هناك إختلاف بين عملة المبلغ المستحق وعملة الحسابات المذكورة فإن للبنك الحق في بيع أو تحويل القيمة المطلوبة لسداد المبلغ المستحق وذلك باستخدام سعر الصرف المعلن بالبنك.

20. عند فتح حسابات بنكية جديدة سيكون التعامل عليها متاح لجميع المستخدمين ويجب أن يحدد العميل صلاحيات المستخدمين عليها من خلال النماذج المخصصة لذلك حيث أن البنك غير مسئول عن استخدام أي من تلك الحسابات بواسطة مستخدمي الشركة في حالة عدم تحديد الصلاحيات.

21. يقر العميل بمسئوليته الكاملة عن صحة بيانات المستفيد المدخلة بواسطة العميل وفي حالة إدخال بيانات خاطئة فإن البنك يعتبر غير مسئول عن أي تأخير أو عدم نجاح التوصيل للمستفيد المعني أو التوصيل المستفيد الخاطئ.

22. في حالة رغبة العميل واختياره كشف الحساب الإلكتروني لمراجعة وطباعة كشوف حساباته وكشوف حركات بطاقاته الائتمانية، يقر العميل في هذه الحالة بأن كشف الحساب متاح عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية يحل محل كشف الحساب المطبوع والذي يتم إرساله عن طريق البريد العادي، كما يقر العميل بصحة ودقة البيانات والحركات الموجودة بكشف الحساب الإلكتروني، ويحق له الاعتراض علي البيانات خلال مدة ثلاثون يوماً من تاريخ إصدار كشف الحساب الإلكتروني بالتوجه لأحد فروع بنك مصر وفي حالة عدم اعتراضه خلال المدة المذكورة يعتبر تأكيد علي دقة وصحة جميع الحركات والأرصدة التي تخص حسابات الشركة وطاقمها الائتمانية.

23. في حالة حدوث قوة القاهرة حالت دون قيام البنك بتنفيذ أو تأخير تنفيذ إلتزاماته الواردة في هذا الطلب فلا يعتبر هذا إخلالاً من جانب البنك في تنفيذ إلتزاماته.

24. 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 الإختراق وعدم إجراء أية تعديلات على رسائله وتعليماته الاللكترونية المرتبطة بهذه الخدمة وفي هذا يقبل العميل تحمل كامل المسؤولية عن عدم تأمين جميع مخاطر هذه الخدمة وذلك دون أدني مسؤولية على البنك.

25. يحق للعميل تنفيذ عمليات بتاريخ مستقبلي وتعتبر هذه العمليات نافذة في تاريخ استحقاقها مهما كانت الأسباب إلا في حالة قيام المستخدم بتعديل التاريخ المستقبلي أو إلغاء الحركة قبل تاريخ استحقاقها.

26. في حالة تغيير أي من صلاحيات المستخدمين على نظام الإنترنت البنكي /الموبايل البنكي يجب أن يقوم المستخدم بالخروج من النظام حتى تؤول له الصلاحيات الجديدة.

27. في حالة إيقاف الخدمة لأحد المستخدمين تكون التعليمات المسجلة على نظام الإنترنت البنكي /الموبايل البنكي نافذة في حق العميل لحين إيقافها عن طريقه دون أدني مسؤولية على البنك.

28. يصرح العميل للبنك بالكشف عن كل أو بعض البيانات المتعلقة بمعاملاته وحساباته طرف البنك عند اتخاذ أي إجراء قانوني لإثبات أو حماية أو استيلاء كافة حقوقه قبل العميل أو قبل الغير ويعتبر توقيعه علي هذا الطلب بمثابة إذن كتابي وفقاً للأحكام الواردة بالقانون 194 لسنة 2020 بإصدار قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والتعديلات التي قد تطرأ عليه.

29. أجهزة رموز الأمان (Hard Token – Soft Token) وكلمة السر لحساب المستخدم تقع تحت مسؤولية المستخدم لدي الشخص الإعتباري وأي عملية يتم تنفيذها باستخدامها صحيحة ونافذة طالما تم تنفيذها بواسطة حساب المستخدم وجهاز رمز الأمان المرتبط به بغض النظر عن الشخص القائم بالحركة ودون أدني مسؤولية على البنك.

30. أجهزة رموز الأمان (Hard Token – Soft Token) التي تسلمها العميل أو من يفوضه او من له حق التوقيع عن الشركة من الفرع تكون تحت كامل مسؤوليته وفي حالة فقدانها يقوم بالاتصال بخدمة العملاء 19888 للإبلاغ لإيقاف أجهزة رموز الأمان المفقود.

31. عند قيام العميل باستخدام الإنترنت البنكي/الموبايل البنكي في تنفيذ المعاملات المصرفية يعد ذلك بمثابة إقرار بأنه قد اطلع على الشروط والأحكام الخاصة بهذه الخدمة من سعر عائد ومصرفوات والسمات الخاصة بالمنتجات المصرفية على الشبكة الإلكترونية للبنك.

32. يقر العميل بموافقه على استقبال الحوالات والإيداعات التي تمت على حساب الخدمات الاللكترونية ما لم يتم الاعتراض عليها خلال 24 ساعة من تاريخ اضافة الحوالة أو الإيداع من خلال الاتصال بخدمة العملاء 19888

33. صحة بيانات حاملي بطاقات الخصم الفوري أو البطاقات الائتمانية التي تم طلبها وإدخال بياناتها من خلال نظام الإنترنت البنكي/الموبايل البنكي تقع ضمن مسؤولية الشخص الإعتباري دون أدني مسؤولية على البنك.

34. يمكن للعميل إلغاء خدمات البنك الإلكترونية في أي وقت ودون إبداء أسباب بموجب طلب كتابي يسلم للبنك موقع عليه ممن له حق التوقيع عن العميل ويلتزم البنك بالبدء في إجراءات إيقاف الخدمة بمجرد حضور العميل للبنك والتوقيع على طلب الإلغاء على أن يتم إبلاغ العميل بإيقاف الخدمة خلال المدة المحددة عبر الوسيلة التي يراها البنك مناسبة.
35. قيام العميل بالتعامل على أي من الحسابات الراكدة الخاصة به بتنفيذ أي حركات مدينة، يعد بمثابة مصادقة على صحة هذه الحسابات.
36. يقر العميل بأنه المستفيد الحقيقي والوحيد من حساب الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة له، كما يتعهد ويلتزم بمسئوليته التامة بعدم ايداع أو قبول إيداع مبالغ مشبوهة أو مجهولة المصدر.
37. في حالة إضافة خدمات جديدة لاحقاً سيتم إضافتها للمستخدم مباشرة دون الرجوع للعميل بنفس الحدود المالية المحددة للمستخدم.
38. تعد طلبات العميل المرسله علي البريد الإلكتروني للإنترنت البنكي من خلال أحد مستخدميه بمثابة طلب موقع ممن لهم حق التوقيع عن الشخص الإعتباري.
39. يقر العميل بموافقه على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/حساباته لدي البنك إلى أي من فروعه 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 بذلك وفقاً لما يراه البنك مناسباً و لازماً في هذا الشأن.
40. يحق للبنك أن يعهد إلى طرف ثان داخل جمهورية مصر العربية بتنفيذ بعض من تعهداته (وليس كلها) التي يلتزم بها وفق شروط وأحكام استخدام الخدمات وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسئولاً في مواجهة العميل عن المحافظة علي سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته كما أنه سوف يكون مسئولاً في مواجهته عن أي أخطاء أو إهمال أو تقصير قد يقترفه ذلك الطرف الثاني.
41. أي عملية أو تعليمات يتم تنفيذها عن طريق حساب الشخص الإعتباري بواسطة الدخول على الحساب باستخدام طريقة المصادقة السليمة، يتم اعتبار تلك العمليات تمت بواسطة الشخص المصرح له بذلك وتعتبر دليل إثبات، كذلك يقر العميل بصحة تلك المعاملات وأنه لا يمكن تغييرها وليس لديه الحق في الاحتجاج ببطلان تلك العمليات او المطالبة بالغاها.
42. يقر العميل بأن البيانات المرسله للبنك بواسطة أي من الوسائل الإلكترونية هي مسئولية العميل فيما يتعلق بالسرية، ويحق للبنك خصم مصاريف تأدية الخدمة من أي حساب يخص العميل ولا يحق له المطالبة بأي تعويض.
43. تفويض الشخص الإعتباري لأحد الأشخاص للاتصال بالبنك لإنجاز بعض الأعمال المتعلقة بالجهة على نظام الإنترنت البنكي/الموبايل البنكي وهي " إيقاف مستخدم، إعادة تفعيل مستخدم، إعادة إصدار رقم سري للمستخدمين، ربط أجهزة رموز الأمان للمستخدمين، إلغاء ربط أجهزة رموز الأمان للمستخدمين، رفع محاولات إدخال الرقم السري بشكل خاطئ لأجهزة رموز الأمان" من خلال الإتصال بمركز خدمة العملاء التابعة لبنك مصر 19888 يقع تحت مسئولية الشخص الإعتباري دون أدني مسئولية علي البنك حيث يلتزم ممثل هذا الشخص باستخدام رقم الهاتف المحمول الخاص به والمسجل علي النظام في التواصل مع البنك وفي حالة إختلاف رقم الهاتف المحمول عن المسجل علي النظام سيقوم مسئول مركز الاتصال بتوجيهه للبنك.
44. في حالة فقد الهاتف المحمول الخاص بالشخص المفوض بالتعامل مع البنك "مسئول الجهة" يتوجب علي العميل التوجه لأقرب فرع واستيفاء نموذج حذف مسئول جهة وحتى يتم تنفيذ طلبه بحذف مسئول الجهة من على النظام تعتبر أي مكالمات يتلقاها البنك من خلال رقم الهاتف المحمول الخاص بمسئول الجهة والذي تم فقده نافذه في حالة الإجابة على الأسئلة التي يقرها مركز الإتصال وليس من حق العميل الاعتراض على ذلك.
45. لا يجوز للعميل نسخ أو تعديل الشاشات الخاصة بنظام الإنترنت البنكي/الموبايل البنكي وإرسالها لأشخاص آخرين أو مؤسسة أخرى حيث أن جميع الحقوق مرخصة ومحفوظة باسم المالك (البنك).
46. في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة قام بها العميل من شأنها انتهاك أو مخالفة أي من القوانين السارية، يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصده الإلكترونية دون الاخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات القانونية.
47. بالنسبة للعمليات التي تتم بالعملة الاجنبية يتم التعامل عليها طبقاً لأسعار الصرف المعلنة بالبنك وقت تنفيذ العملية.

48. يخضع استخدام الخدمات البنكية المقدمة عبر شبكة الانترنت لقوانين جمهورية مصر العربية المطبقة في هذا الشأن وما يصدر من تعديلات لاحقة.
49. من المتفق عليه أن محاكم القاهرة أو أي محكمة أخرى يختارها البنك لها السلطة القضائية الحصرية لتسوية كافة المنازعات الناشئة عن تفسير أو تنفيذ أي بند في هذه الاتفاقية.
50. يقر العميل بعدم مسؤلية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة أية مشاكل بسبب خارج عن ارادة البنك أو اقطاع الخدمات بشبكة الانترنت.
51. يحق للبنك تغيير الحد الأقصى اليومي أو حدود المعاملات التي تتم من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية لتحويل الاموال بين حسابات العميل أو حسابات عملاء آخرين داخل/خارج جمهورية مصر العربية ويلتزم البنك بإخطار العميل مسبقاً بالوسيلة التي يراها مناسبة.
52. يقر العميل بأن جميع مصادر أمواله هي مصادر مشروعة ومعروفة ولا تتعارض مع قانون غسل الأموال وتمويل الإرهاب وجميع القرارات التنفيذية الأخرى ذات الصلة.
53. يشترط لتنفيذ أي تعليمات للعميل والتي تتطلب تو افرصيد في الحساب سماح رصيد حساب العميل بالبنك لتنفيذ هذه العملية، ويعد توقيع العميل على هذا الطلب بمثابة إقرار منه وموافقة ضمنية على إجراء كافة معاملاته من خلال نظام الإنترنت البنكي/الموبايل البنكي وما يتطلبه ذلك من إدخال بياناته على النظام ومسئوليته القانونية عن تنفيذ هذه التعليمات على حساباته كطلبة وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك.
54. عند قيام العميل بإيقاف الشيكات يتم إتباع أحكام ومقتضيات القانون مع خصم وتجنب القيمة من حسابة في حالة أن الشيك لحاملة لحين فض النزاع مع المستفيد أو زوال أسباب الاعتراض.
55. الحركات التي تم انشاءها من خلال المستخدمين الحاصلين على صلاحية (منفذ) ولم يتم اعتمادها من خلال المراجعين أو المصرحين ليتم تمريرها الى البنك لتنفيذها سيتم الغائها تلقائياً على الإنترنت البنكي/الموبايل البنكي بعد ثلاثة أيام عمل.
56. 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 وترتيب كافة الآثار المترتبة عليها. وفي المقابل يكون العميل مسئولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.
57. يقر العميل بأن الرقم التعريفي للمستخدم / كلمة سر الدخول أو OTP أو أي وسائل تأمين أخرى يوفرها له البنك تعتبر وسائل تعريف تحدد هوية المستخدم. لذا فإن أي عمليات يتم تنفيذها باستخدام هذه الوسائل تعتبر صادرة عنه، ويعتبر البنك أي شخص يستخدم هذه الوسائل هو المستخدم. كما يكون الشخص الإعتباري مسئولاً تجاه البنك وتجاه الغير عن جميع العمليات التي يتم تنفيذها باستخدام وسائل التعريف الخاصة بمستخدميه ومسئولاً 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.
58. في حالة رغبة العميل بإلغاء الاشتراك في الخدمات المصرفية الإلكترونية وتوقيعه على طلب واضح ومستوفي جميع البيانات التي يطلبها البنك لإلغاء الاشتراك ف الخدمات المصرفية الالكترونية فإن جميع طلبات العميل السابقة على تاريخ ووقت استلام البنك طلب الإلغاء تكون سارية ونافذه في حقة وكذلك العمليات التي قد يقوم بها العميل أثناء أو بعد تقديمه طلب إلغاء الاشتراك وحتى إيقاف الخدمة بحد أقصى يومين عمل.
59. في حالة الإدراج ضمن القوائم السوداء يتم إيقاف الخدمة تلقائياً دون الرجوع للعميل.
60. في حالة تقديم العميل شكوى من خلال أي من القنوات المتاحة لإستقبال شكاوى العملاء ويتم الرد على شكوى العميل خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إستلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية مع وجوب إخطار العميل بالمدّة اللازمة لدراسة الشكوى. ففي حالة عدم قبول

العميل رد البنك أو مقدم الخدمة، يتعين عليه إخطار البنك أو مقدم الخدمة كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إستلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد وفي حالة إخطار البنك أو مقدم الخدمة بعدم قبول الرد، يجب علي البنك إعادة النظر من جانب وحدة حماية حقوق العملاء وفحص الشكوى مرة أخرى والرد 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.

61. تسري هذه الشروط والاحكام العامة على الخدمات الالكترونية الحالية والمستقبلية التي يقدمها بنك مصر والمرخص بها من البنك المركزي المصري، والتي يقوم العميل بتفعيلها بناء على طلبه من خلال القنوات الالكترونية المتاحة والتي تم تعريف العميل بها، ويعتبر قيام العميل بالتسجيل إقرار منه بأنه تم الاطلاع على كافة الشروط والاحكام المرتبطة بالخدمة ويعد ذلك قبولاً لها ولكافة الأثار القانونية المترتبة على ذلك.

➤ آلية تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية:

62. جميع التفاصيل الخاصة بكيفية الإشتراك في الخدمة أو إيقافها أو إعادة تشغيلها متاحة علي الموقع الرسمي للبنك علي شبكة الإنترنت www.banquemisr.com أو عن طريق الإتصال بمسئولي خدمة العملاء علي 19888

63. قيام العميل بالتوقيع على كافة المستندات الخاصة بالخدمة بأقرب فرع.

64. يتم تفعيل الخدمة من قبل البنك خلال يومي عمل، ويقوم العميل باستلام الرقم السري للمستخدم من خلال الرسائل النصية والبريد الإلكتروني، ويكون العميل ملتزماً بتغيير كلمة السر عند دخوله على الخدمة لأول مرة واستبدالها بكلمة السر الجديدة التي ينشئها بنفسه ويحتفظ بها على مسؤوليته الشخصية.

65. يتعين على مستخدمي الخدمات المصرفية الالكترونية تنزيل برنامج BM Business Token من خلال Google play – App Store حتى يتمكن المستخدم من تنفيذ العمليات ويستثنى من ذلك المستخدمين الحاصلين على خدمات (استعلام – تحويل داخل حسابات) فقط

66. في حالة فقدان العميل لكلمة السر الخاصة بجهاز رموز الأمان (Soft Token – Hard Token) يتم إيقاف جهاز رموز الأمان أوتوماتيكياً ومن ثم يقوم بالاتصال بخدمة العملاء على 19888 للتحقق من هوية العميل وإنشاء كلمة سر جديدة أو التوجه لفرع الخدمة.

67. يمكن للعميل اختيار أكثر من مستخدم للخدمة ويتم تصنيفهم كمعد ومراجع ومصرح وفقاً للسلطات المالية التي يحددها بالعميل.

68. في حالة فقدان المستخدم لكلمة السر الخاصة بالنظام يتوجب على المستخدم الاتصال بخدمة العملاء على 19888 ومن ثم تقوم الإدارة المختصة بالتحقق من هوية العميل ثم إرسال رقم سري جديد على البريد الإلكتروني المسجل على النظام.

69. في حالة رغبة العميل إلغاء الإشتراك في خدمات البنك الإلكترونية يقوم بالتوجه لأقرب فرع وإتباع إجراءات الإلغاء.

70. 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.

➤ التزامات البنك:

71. يتم ارسال جميع إخطارات الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق الوسيلة المناسبة للبنك ويتحمل العميل كامل المسؤولية عن قيام الأشخاص المصرح لهم من قبله باستخدام والاطلاع على هذه المراسلات وفي حالة وقوع أعطال فنية في أي من وسائل الإتصال المتفق عليها والخاصة بالعميل فإن البنك غير مسئول عن عدم وصول الإخطارات للعميل.

72. يحق للبنك إضافة أية خدمات جديدة أو تعديل الخدمات القائمة وفي هذه الحالة يتم 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 إعدار.

73. يقوم البنك بالبدء في تنفيذ طلبات الشخص الاعتباري التي يتم طلبها من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية في مواعيد العمل الرسمية للبنك في نفس اليوم ويتم إخطاره فور الانتهاء من تنفيذها بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة، أما الطلبات التي يتم طلبها بعد مواعيد العمل الرسمية يتم بدء تنفيذها في يوم العمل التالي بعد استيفاء شروط التنفيذ.

74. يقوم البنك بالبدء في تنفيذ طلبات الشخص الاعتباري التي يتم طلب تنفيذها على نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الفرع "إيقاف الخدمة للمستخدم، تعديل صلاحيات المستخدمين، إيقاف الخدمة للجهة أو أي طلبات أخرى خاصة بالمستخدمين" خلال مواعيد العمل الرسمية للبنك خلال يوم العمل التالي بعد استيفاء شروط التنفيذ وسيتم إخطار العميل فور الانتهاء من تنفيذها بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة.

➤ التزامات العميل:

75. يجب على العميل القيام بإخطار البنك كتابيا بموجب تقديم طلب تعديل إلى الفرع الذي تم الإشتراك بالخدمة فيه بأي تغيير قد يطرأ على مستخدمي النظام أو الأشخاص المفوضون بالتوقيع عن الجهة ويعتبر البنك غير مسئول عن أي معاملات تمت من خلال اشخاص مفوضين تم تغيير صفاتهم أو سلطاتهم من قبل الجهة دون إخطار البنك كتابياً بذلك.

76. يتعهد العميل تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد تكبدها البنك نتيجة تنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وأتعاب محامية ومستشارية.

77. يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة لأي تعليمات أخرى صادرة من البنك ووافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه المعايير والتعليمات بشكل دوري ويعتبر العميل مسئولاً من التأكد من مستوي الأمان الخاص بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الإلكترونية.

78. يتعهد العميل بالالتزام بكافة قواعد وتعليمات البنك المركزي المصري ويقرباً أن أي معاملة قد تمثل اختراق لهذه القواعد لا يمكن تنفيذها.

79. في حالة الحجز على حسابات العميل أو الحكم بإفلاس 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 مسئولية على البنك في ذلك.

80. يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأيضاً على الرقم السري الخاص بجهاز رمز الأمان (Hard Token – Soft Token) والتي تمنح العميل امكانيه تكوين كلمة مرور اضافيه OTP تستخدم مرة واحدة في تنفيذ العمليات المختلفة ذات المخاطر المرتفعة.

81. في حالة فقد الهاتف أو سرقة وقام آخرون بإجراء أي تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف ، يكون العميل مسئول مسئولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام ، وعلى العميل ان يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور ويتم ذلك عن طريق رقم خدمة العملاء 19888.

➤ الرسوم:

82. يتعهد العميل بسداد رسوم الخدمات المؤداة من خلال نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك بأية وسيلة من وسائل الإعلان المتبعة بالبنك من وقت لآخر.

83. يحتفظ البنك بحقه في تعديل أية رسوم من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق ويقوم البنك بإخطار مسبقاً عن التعديل بالوسائل التي يري أنها مناسبة ويمثل استخدام العميل للخدمات بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولاً من العميل لذلك التعديل دون أية تحفظات عليه.

84. يحق للبنك خصم رسوم الاشتراك في الخدمات المصرفية الالكترونية للأشخاص الاعتبارية والتي من بينها خدمة الانترنت البنكي، وكذا خصم رسوم أجهزة رموز الأمان (التوكن) طبقاً لتعريفه اسعار الخدمات المصرفية لمنتجات وخدمات الشركات، وذلك بعد إخطار العميل بالوسيلة التي يراها

البنك مناسبة ويتم حساب تلك الرسوم لكل مستخدم من مستخدمي الشخص الاعتباري
" كما يو افق العميل على خصم تلك الرسوم من حساباته لدى بنك مصر دون إنذار أو إعدار أو أي إجراء آخروفي حال عدم كفاية الرصيد الموجود في حسابه فإنه يصرح لبنك مصر في أي وقت يشاء بإجراء المقاصة بين التزاماته المدينة المختلفة لدى جميع فروع وارضدته الدائنة طرفه أيا كان سبب ومصدر هذه الالتزامات."

85. كل نزاع ينشأ بخصوص تنفيذ هذا الطلب او العقد و/أو تفسير أي بند و/أو شرط من البنود و/أو الشروط المنظمة لهذه الخدمة و/أو الخدمات الملحقه بها يكون من اختصاص محاكمعلي حسب نصاب ونوع كل منها.

➤ مدة التعاقد:

هذا الإتفاق صالح لمدة عام من تاريخ التوقيع عليه ويتم تجديده تلقائياً لمدة أو مدد مماثلة ما لم يخطر كتابياً أي من الطرفين الأخر برغبته في إلغاء الخدمة وذلك قبل الإلغاء بيومي عمل على الأقل.

➤ شروط إلغاء الخدمة:

يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره أن يقوم بوقف أو الحد من استخدام العميل للخدمة أو جزء منها مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إخطار العميل باتخاذ أي من الإجراءات المذكورة بعالية من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة.

* يجوز للبنك - في أي وقت ودون إبداء أسباب - إنهاء تقديم الخدمات للعميل وفقاً لسلطته التقديرية علي أن يقوم البنك بإخطار العميل بالإلغاء بالوسيلة التي يراها مناسبة وكذا يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره إيقاف الخدمات المصرفية الالكترونية عن العميل أو إلغاؤها - وذلك في حالة استخدامه للخدمات بالمخالفة لأي من شروط وأحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية، بما في ذلك على سبيل المثال لا للحصر شراؤه لأي سلع أو بضائع أو خدمات ممنوعة بموجب قوانين جمهورية مصر العربية علي أن يقوم البنك بإخطار العميل بالإلغاء بالوسيلة التي يراها مناسبة.

Corporate Internet banking and Mobile banking service Terms and conditions

- 1- **Services / Services:** The Internet / Mobile Banking Services and future services provided by Banque Misr
- 2- The bank offers Internet banking\ banking services without any guarantees of any kind whether explicitly or implicitly.
- 3- The customer declares that all the information provided in this agreement is valid accurate and complete and agrees that the bank will keep this request and attached documents in the event of service cancellation and agrees to the terms and conditions of the internet banking\ mobile banking service.
- 4- The bank reserves the right to not execute or delay the customers' requests without any liability on the bank if the bank deems the provided information in complete, ambiguous, or not in agreement with the bank's instructions or those of any state of government body.
- 5- In case of that the customer's information got hacked, the customer must call 19888 immediately to report the incident, as the bank will not be liable for any instructions or financial transactions performed by another person who stole the customer's password.
- 6- The service is available all days of the week, and in case of maintenance or service cutout, the bank will notify the customer through one of the means the bank deems convenient.
- 7- The customer cannot cancel any financial transaction that has been entered and performed through the electronic services.
- 8- the bank will not be liable for any losses or damages that may occur to the customer as a result of the misuse or abuse of the electronic serviced, or that result from any mistake or malfunction of his doing that may affect the services, or that result from insufficient funds in their account(s) balance or for any other reason that may be the customers own doing .in addition , the bank will not be liable for any malfunction of accounts systems or communication networks related to the service or for the breakdown / delay of requests from electronic payment networks or correspondent banks.
- 9- The Internet banking\ Mobile banking system is protected by a password that must be used to log in to the system. this password is created by the customer himself for his personal use only. It is the responsibility of the customer to maintain the confidentiality of the customer's information and password, and he should not be exposed to anyone, including the bank employees.

10- The bank has the right to amend or add any clause to the regulatory terms and conditions Internet banking\ Mobile banking service provision at any time without prior notice or enforceable, and these amendments are binding and enforceable after notification, and in the event that the customer does not accept any of these amendments or changes, he should notify the bank that wish to terminate the contract within maximum 30 days from the date they received the notification, And should also refrain immediately from performing any operations, in addition to submitting a request to the bank to close their Internet banking\ Mobile banking service account (s) and carry out all necessary settlements, including the payment of possible dues.

11- The customer and their delegates are obliged to keep safe the password and reserve it under their control all the times. Accordingly, the customer and their delegated users will be solely responsible for the disclosure of the date or information related to the customer or any of their accounts, whether this disclosure happens by mistake or negligence to maintain the confidentiality of the password for Internet banking\ Mobile banking services.

12- The bank is not responsible for the confiscation or freezing of any financial amounts transferred out of the bank through internet banking\ mobile banking.

13- The terms and conditions regulating the internet banking\ mobile banking service provided that the customer agrees to when registering for the service, are considered binding and complementary to this request and an integral part of it, in addition to the terms and conditions displayed on the system screens for some services which the customer must read and agree to the customer request for the service is considered an acknowledgment that they have read and accept these terms and conditions.

14- The bank or any other party it contracts to carry put any of its commitments, has the right to record phone calls that are receives on any of the customer service telephone numbers and to keep them, after notifying the customer that the phone call will be recorded via a voice message before the call begins, and the customer acknowledges that these recorded calls are considered as complete and binding proof.

15- The bank reserves the right to review and approve the internet banking\ mobile banking service request signed by the customer, as well as the right to fully monitor the financial operations and confirming that they comply whit the central bank of Egypt rules and regulations, In addition to confirming good practice and the absence of misuse or abuse according to the regulatory Egyptian laws and provisions, and confirming the absence of suspicion within 24 hours of the electronic services activation and throughout the entire duration of the activated service.

16- The bank is obliged to maintain the confidentiality of all the date and information that may be provided to it by the customer for the service request, and undertake to maintain the confidentiality of the operations

performed by the customer through any of the electronic devices used to provide the service. That does not mean that the bank guarantees the safety of the customer's personal devices against viruses or hacking, as this is the responsibility of the customer solely. The bank also undertakes not to any of the aforementioned expect in accordance with the valid laws within the region or in execution of any of the binding provisions and orders, or in accordance with terms and conditions of the service.

17- The customer declares him responsibility for all transactions and operations that occur through the electronic service as long as the operation was performed by using him password, and the bank books and records are proof against the customer and all.

18- The customer's acceptance of any change or amendment in the terms and conditions that will appear on the internet banking\ mobile banking system after the lapse of the period allowed for objection is considered a legal obligation on him.

19- The customer unconditionally authorizes the bank to deduct any amounts due on the customer from him deposit, saving, or current accounts, etc. and if there was a difference between the due amount currency and the aforementioned accounts,

The bank has the right to sell or exchanges the required amount to settle the payment using the announced exchange rate for every operation.

20- When opening new bank accounts, the customer must determine the authorities and warrants of the account users through the designated forms, as the bank is not responsible when the users of the company use these accounts in case the authorities and warrants were not determined.

21- The customer acknowledges and declares their responsibility for the validity of the beneficiary data entered by the customer and in the event of entering wrong data, the bank is not responsible for any delay or unsuccessful delivery to the concerned beneficiary or the wrong beneficiary delivery.

22- In case the customer opts for electronic balance statements to review their account and credit cards statements, the customer then acknowledges that the electronic statement through the internet banking\ mobile banking system replaces the printed balance statement delivered by ordinary mail. The customer also acknowledges that the information and movements in the electronic balance statement are valid and accurate, and has the right to object within 15 days from the date of issuing the electronic balance system by heading to one of Banque Misr branches, and in case the customer does not object within the aforementioned period, this will be considered a confirmation from their side of the accuracy and validity of the movements and balances of their company accounts and credit cards.

23- In the event of a force majeure that prevented the bank from carrying out or delayed the its carrying out of its obligations set out in this request, this will not be considered a breach by the bank of the implementation of its obligations.

24- The customer acknowledges that the bank has informed them of all the risks associated with the use of this service and that the customer has accepted to subscribe to it in light of their knowledge of all these risks. The customer acknowledges that they took the necessary technical measures to secure their sole personal use of this service, as well as measures that guarantee they are protected against hacking and against any amendments to their messages and electronic instructions related to this service, and in this the customer accepts full responsibility for not securing all the risks of this service and without any liability on the Bank.

25- The customer has the right to perform an operation with a future date and this operation is considered enforceable on its due date whatever the reasons are, except in case of the future date modification or the cancellation of the operation before its due date.

26- In the event of any change of any of the authorities and warrants of the internet banking\ mobile banking system users, the user must log out of the system for their authorities and warrants to be updated.

27- If the service was deactivated for any of the users, their registered sustainable instructions on the internet banking\ mobile banking system whether through the branch or the customer service 19888 will be enforceable until they are cancelled by the Customer without any liability on the Bank

28- The customer authorizes the Bank to disclose some or all of the data associated with their transactions and accounts at the Bank in the event of legal action being taken by the Bank to prove, protect or secure the acquisition of its rights from the customer or others, and the customer's signature on this request is considered a written permission to do so according to the provisions of Law 88 for the year 2003 (Account privacy) and its late amendments.

29- Token devices (Hard Token- Soft Token) and user passwords fall under the responsibility of the user assigned by the legal personality, and any operations that are performed by using them are valid and enforceable as long as it was performed using the user and their associated Hard Token device, regardless of the person who performed the transaction and without any liability on the Bank.

30- Token devices (Hard Token- Soft Token) which delivered to the customer, their delegates or authorized signatories for the company, are the responsibility of the customer and in the event of their loss, they shall call the customer service 19888 to report the incident and deactivate the missing Hard Token device.

31- When the customer uses internet banking\ mobile banking to perform financial transactions, this is considered a declaration from their side that they have read and accept the terms and conditions for this

service, from return rates to expenses and the specific features of the banking products on the electronic network of the Bank.

32- The customer declares their approval to receive transfers and deposits made through the electronic services account unless they are objected to within 24 hours from the date of adding the transfer or deposit by calling customer service 19888.

33- The validity of the data of debit and card holders requested and entered through the internet banking\ mobile banking system fall under the responsibility of the legal personality without any liability on the Bank.

34- The customer can cancel the Bank's electronic services at any time without giving reasons with a written request delivered to the bank and signed by the authorized signatories. Through the means that the bank deems appropriate. The bank shall commence the service cancellation procedures as soon as the customer comes to the bank and signs the cancellation request, provided that the customer is to be informed of the suspension of the service through the means that the bank deems appropriate.

35- If the customer uses any of their dormant accounts to perform any credit operations, this will be considered a validation of these accounts from their side.

36- The customer undertakes that they are the real and only beneficiaries from the internet banking\ mobile banking services and that they will commit to not depositing or accepting suspicious money or money from anonymous sources.

37- In case that new services are added later, they will be added to the user directly without referring to the customer with the same financial limits

38- The customer requests sent via E-mail to the internet banking\ mobile banking through one of its users is considered a signed request from those who have the right to sign for the corporate.

39- The customer authorizes the Bank to disclose some or all information related to their banking account(s) at the Bank to any of its branches and/or its agents and/or any entity that provides technical or banking services or to any establishment that the Bank contracts to provide some of the services associated with service delivery and that are licensed to do so, all according to what the Bank deems necessary and appropriate for that matter.

40- The Bank has the right to entrust a second party within the region with carrying out some (but not all) of its obligations that it has committed to in accordance with the terms and conditions of using the services. In this case, the Bank will remain responsible in front of the customer for maintaining the confidentiality of all the customer's data and all of their accounts. It will also be responsible of the customer for any mistakes or negligence that the second party may commit

41- Any operation or instructions performed through the corporate account by logging in to the account using the proper authentication methods is considered as an operation that was performed by the authorized person and is considered as proof. The customer also acknowledges that these transactions are valid and unchangeable and that they have no right to prove that they are cancelled or invalid.

42- The customer declares that the data sent to the Bank via electronic means is the responsibility of the customer in terms of confidentiality, and the Bank has the right to deduct the service delivery fees from any of the customer's accounts and the customer does not have the right to demand any compensation.

43- The entity's delegation of a person to call the Bank to finish some of its business on the internet banking\ mobile banking system includes: User suspension, user reactivation, resetting user(s) password(s), linking Hard Token devices to users, cancellation of the linking of Hard Token devices to users, and reporting attempts to enter incorrect passwords to Hard Token devices, through Banque Misr's customer service center 19888, falls under the responsibility of the legal person without any liability on the Bank, as this user commits to using their own mobile number that is registered on the system in communication with the Bank and in case the user uses a different mobile number other than the one registered on the system, the call Center officer will direct them to the Bank.

44- In the event of the loss of the mobile phone of the person authorized to deal with the Bank, "the entity officer", the customer must go to the nearest branch and fill out a form for removing the entity officer, and until his request to delete the entity officer from the system is executed, all the phone calls received by the Bank from the entity officer's mobile number that was lost will be enforceable if they correctly answer the questions of the call center and the customer does not have the right to object to that.

45- The customer shall not copy or adjust the internet banking\ mobile banking system screens and send them to other persons or other institutions as all of the rights are licensed and reserved in the name of the owner (The Bank).

46- In case of the Bank discovering any behavior or attempt by the customer that violates any of the applicable laws, the Bank has the right to suspend the operation of all of the customer's electronic balances and maintains the right to take all necessary legal actions.

47- As for the operations performed in foreign currency, the exchange rates announced at the time of executing the operation will apply.

48- The internet banking\ mobile banking service provision via the internet is subject to the applicable laws of the Arab republic of Egypt for that matter as well as the amendments that follow.

49- It is agreed upon that Cairo courts or any other court chosen by the Bank have exclusive jurisdiction to settle all disputes arising from the interpretation or execution of any clause in this agreement.

50- The customer acknowledges that the Bank is not responsible or accountable for any expenses or burdens that may arise as a result of problems out of its control, or for breakdowns or cutouts or disruption of the internet services.

51- The Bank has the right to change the daily maximum or transaction limits made through the internet banking\ mobile banking service to transfer funds between the customer's accounts or the accounts of other customers inside/outside Egypt and the bank is obligated to notify the customer in advance of the means it deems appropriate.

52- The customer declares that all sources for their money are legal and known and do not conflict with money laundering or terrorism funding laws, as well as all relevant executive decisions.

53- To implement any of the customer's instructions that require the availability of funds in their account, the customer's account must hold sufficient funds to cover the transaction. The customer's signature on this form is considered a declaration and an implicit approval to perform all their transactions via the internet banking\ mobile banking system and what requires in terms of entering their data on the system and their legal accountability for the implementation of these instructions on his accounts, Without any liability on the Bank.

54- When the customer suspends Cheques, the provisions and requirements of the law are applied, and the value of the cheque will be deducted from the customer's account and set aside in case the cheque was for the bearer until the dispute with the beneficiary is resolved.

55- The transactions executed by the users that were not endorsed by the customer through the reviewers and authorizers to pass them to the Bank will be automatically cancelled on the internet banking\ mobile banking system after three working days.

56- All instructions issued by the customer to the Bank through the electronic devices used to provide the service are regarded as if they were issued directly by them. Upon their receipt, the Bank shall implement them and arrange for their effects to take over. On the other hand, the customer is responsible in front of the Bank for all the consequences of implementing these instructions.

57- The customer acknowledges that the user identification number/password or OTP or any other security measure provided by the Bank are regarded as authentication methods to identify the user. Accordingly, any operations performed using these methods are regarded as operations of the customer, and the Bank regards any person who uses these methods as the user, The legal person is responsible in front of the Bank and others for all operations performed by using these identification methods, and is also responsible for the change,

loss or transfer of any of these methods to others, until the Bank is capable of suspending the service upon receiving a written request by the customer signed with their specimen signature in the Bank.

58- In the event that the customer wishes to cancel the subscription to the corporate internet banking\ mobile banking services and signs a clear request fulfilled by all the data required by the bank to cancel the subscription, the customer's requests prior to the date and time of the delivered of the cancellation request will be valid and enforceable in the future, as well as the operations that might take a place during or after submitting the request of cancelation and until the service is stopped within a maximum of two working days.

59- In event of inclusion in the blacklist, the service will be stopped automatically without referring to the customer.

60-

In the event that the customer submits a complaint through any of the channels available to receive customer complaints, the customer's complaint is answered within a period not exceeding fifteen working days from the date of receipt, except for complaints related to transactions with external parties, with the customer being notified of the period necessary to study the complaint. In the event that the bank or service provider is notified of the non-acceptance of the response, the bank must reconsider the customer rights protection unit and examine the complaint again, and the final response to the customer within fifteen working days, accompanied by appropriate and clear justifications, especially if it does not The response changes, with the customer being notified of his right to escalate the complaint to the Central Bank of Egypt in case the customer does not accept the second response from the bank.

61- These general terms and conditions are valid for the current and future electronic banking services provided by Banque Misr and licensed by the central Bank of Egypt, and the customer sets them into action by their request through the available electronic channel that were introduced to the customer. The customer's registration is regarded as a declaration that they have read all terms and conditions related to the service and accepts them and all their legal retaliations.

Electronic banking service provision mechanisms:

62- All the details of subscription to the service or deactivating or reactivating it are available on the Banque Misr website www.banquemisr.com or by calling the customer service center on 19888.

63- The customer signs all the documents related to the service at the nearest branch.

64- The service will be activated by the bank within two working days, and the customer receives the user's credentials through text messages and e-mail, and The customer is obliged to change the password on their first log in the service and replace with the new password that they create themselves and safe keeps as it is their own responsibility.

65- The users of the internet banking\ mobile banking services have to download BM Business Token application through Google play – App Store so that the user can perform his transactions, except for users who have access to services (inquiry – transfer within accounts) only

66- In the event that the customer forgets their password for the Token device, the Token device will be automatically deactivated and the customer shall then call the customer service center 19888 to verify their identity and create a new password, or the customer can visit to the service branch.

67- The customer may choose more than one user for the service and they will be classified as executive, reviewer and authorizer according to the financial authorities and warrants assigned to them.

68- In the event of forgetting the password to the system, the user shall contact the customer service center 19888 and the designated department will verify the customer's identity and send a new password to the email registered on the system.

69- If the customer wishes to cancel the internet banking\ mobile banking service subscription, they should visit the nearest branch and follow the cancellation procedures.

70- The Bank may – at any time and without reasons – end the service provision to the customer at its discretion provided that it notifies the customer in whatever way it deems appropriate. In addition, the Bank has the right, at its absolute discretion, to suspend or cancel the electronic banking services for the customer and that is in the event of the customer violating any of the terms and conditions or the applicable laws and regulations, including, but not limited to, purchasing any illegal goods or products or services according to the Egyptian laws, and without the need to notify the customer or warn them or take any other legal action.

➤ **The Bank Commitments:**

71- The Bank is obliged to send all the electronic banking services notifications to the customer in the way it deems appropriate. And the customer bears full responsibility when the authorized persons by the customer receive and read these correspondences, and in case of technical malfunction in any of the agreed upon communication methods on the customer's end, the Bank is not to be held accountable for the correspondences not reaching the customer.

72- The Bank has the right to add any new services or modify existing ones, and the customer is to be notified at once with the terms and conditions regulating their use through any of the media platforms, including the announcements that take place in the Bank branches. In addition, the Bank may cancel some of the services or modify them without the need for the customer's prior approval and without notice to the customer.

73- The Bank begins to execute the legal persons requests that are requested through the electronic services at the official working hours of the Bank on the same day and the customer is to be notified as soon as the are completed in the way that the bank deems appropriate, while the requests that are requested after the official working hours will be processed on the next working day after fulfilling the conditions for implementation.

74- The Bank begins to execute the corporate requests that are requested via the electronic services through the branch “service deactivation for user, modification of users warrants and authorities, service deactivation for the entity or any other user related requests” during the working hours of the Bank the next working day after completing execution terms and the customer is to be notified as soon as they are completed in the way that the bank deems appropriate.

➤ **Customer’s commitments:**

75- The customer shall notify the Bank in writing of any change that concerns the system users or authorized signatories that may take place by submitting an amendment request to the branch where they subscribed to the service. The Bank is not liable for any transactions performed by the delegated persons whose status or authorities have been changed by the entity without written notice.

76- The customer undertakes an irrevocable commitment to compensate the Bank for all losses claims, damages, costs and expenses that the Bank may incur as a result of implementing the customer’s instructions, including court fees, attorney fees and consultancy fees.

77- The customer undertakes to commit to all safety and security measures in addition to any other instructions issued by the Bank, and the customer agrees to read and review these standards and instructions periodically. The customer is fully responsible for guaranteeing the safety and security of the devices used to access the Bank’s electronic services.

78- The customer undertakes to abide by all the rules and instructions of the Central Bank of Egypt and declares that any transaction that violates these rules cannot be performed.

79- In the event of seizure of the customer’s accounts or sentence to declare their bankruptcy or their insolvency and in all cases where a legal impediment prevents the customer from handling their accounts,

the customer is obligated and undertakes not to use the system whatever the reasons maybe and without any liability on the Bank.

78. The customer is obligated to maintain his password for the internet banking\ mobile banking and also the password of the security token device (Hard Token – Soft Token), which gives the customer the ability to create an additional OTP password which used once in the implementation of various operations.

79. In the event that the phone is lost or stolen and others have made any transactions on his account through this phone, the customer is fully responsible to the bank for all the consequences of that use, and the customer must immediately change his password and stop working with it immediately through customer service number 19888.

➤ **Fees:**

81. The customer undertakes to pay the fees for the services performed through the electronic banking system which will be determined by the Bank as part of the price tariffs for the banking services that the Bank announces through any of the announcement means used by the Bank from time to time.

82. The Bank reserves the right to amend any Fees from time to time at its sole discretion and the Bank shall notify in advance of the amendment by such means as it deems appropriate and the Customer's use of the Services after the effective date of any amendment to such Fees constitutes acceptance by the Customer of such amendment without any concerns.

83. The bank has the right to deduct subscription fees in electronic banking services for legal persons, including the Internet banking service, as well as the deduction of fees for security token devices (tokens) according to the tariff of banking services prices for corporate products and services, after notifying the customer of the means that the bank deems appropriate, and these fees are calculated for each user of the legal person.

– The customer also agrees to deduct these fees from his accounts with Banque Misr without warning, warning or any other action, and in the event of insufficient balance in his account, he authorizes Banque Misr at any time to make a set-off between its various debit obligations at all its branches and its credit balances, regardless of the reason and source of these obligations.

84. Any dispute arising in connection with the execution of this request or contract and/or the interpretation of any term and/or condition and/or conditions governing this service and/or ancillary services shall be within the jurisdiction of the courts of According to the quorum and type of each.

➤ **Contract duration:**

This agreement is valid for one year that begins from the date of its signature and is automatically renewed for the same period(s), unless one of the two parties notify the other in writing with their wish to cancel the service, with notice period of at least thirty days before the cancellation.

➤ **Terms of service cancellation:**

–The bank has the right, at its absolute discretion, to suspend or limit the customer’s use of the service or part of it, taking into account that the customer should be notified in any of the aforementioned cases through the means that the Bank deems appropriate.

–The bank may – at any time and without giving reasons – terminate the provision of services to the customer according to its discretion, as the bank shall notify the customer of the termination by the means it deems appropriate, , and the bank has the right, at its absolute discretion, to stop the internet/mobile banking services for the customer or cancel it –In the event that he uses the Services in violation of any of the terms and conditions of its use or in violation of any of the applicable laws and regulations, including but not limited to his purchase of any goods, goods or services prohibited under the laws of the Arab Republic of Egypt, provided that the Bank notifies the customer of the termination by the means it deems appropriate.

“In case of any contradiction between the Arabic Text and the English one, the Arabic text shall prevail”

