

الشروط والأحكام والتعهدات  
الخاصة بطلب فتح حساب أفراد

**Terms, Conditions & Undertaking  
for Individual Account Opening Application**

## Terms & Conditions & Undertaking

## الشروط والأحكام والتعهدات

1. The customer hereby declare that he/she is the original and the sole owner of this account, and that he/she will not deposit or accept any amounts of unknown or suspected sources in this account, also the customer hereby undertakes and warrants that he/she shall not execute any transfers or issue any check from this account in favor of any suspected authorities or any entity exercising any activities related directly or indirectly to money laundry or financing terrorism operations, and he/she shall bear all responsibilities resulting from a violation of the above provisions.

١) يقر العميل بأنه المالك الأصلي والمستفيد الوحيد من الحساب، كما يتعهد بعدم إيداع أو قبول إيداع أية مبالغ مجهولة أو غير معلومة المصدر أو مشبوهة في هذا الحساب، ويتعهد ويلتزم بعدم تنفيذ أية تحويلات أو إصدار أية شيكات خصماً على هذا الحساب لصالح جهات مشبوهة أو لجهات تمارس أية أنشطة مرتبطة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بغسيل الأموال أو تمويل عمليات إرهابية، ويتحمل كامل المسؤولية التي تنجم عن مخالفة الأحكام الواردة بهاليه.

2. The customer undertakes that his signature on this application constitutes an irrevocable authorization from him to the bank to open other specific accounts in his name that fall under this account in accordance with the bank's procedures. The same fixed, approved signature on this application and on the signature forms designated for that purpose shall apply to these accounts. These specific accounts are opened pursuant to this authorization at any time in accordance with the bank's procedures. These are specific accounts such as: Current account - time deposits - certificates of deposit - debit account or any other specific accounts in the local currency or approved foreign currencies, enabling the bank to carry out all the services and transactions requested from the bank, Whether the requests are submitted directly by the customer or indirect requests, which requires opening specific accounts to process those requests. Such as executing incoming transfers under the client name in foreign currencies without having previously opened an account in these currencies.

٢) يتعهد العميل بان توقيعه على هذا الطلب تفويضاً منه للبنك غير قابل للإلغاء بفتح حسابات نوعية أخرى بإسمه تدرج تحت هذا الحساب وفقاً لنظام العمل بالبنك، ويسري على هذه الحسابات نفس توقيعه المعتمد الثابت على هذا الطلب وعلى نماذج التوقيع المخصصة لذلك. ويتم فتح هذه الحسابات النوعية بموجب هذا التفويض في أي وقت وفقاً لنظام العمل بالبنك وهي حسابات نوعية مثل: حساب جاري - حساب توفير - ودائع لأجل - شهادات إيداع - حساب مدين أو أي حسابات نوعية أخرى بالعملة المحلية أو العملات الأجنبية المعتمدة بما يمكن البنك من تنفيذ كافة الخدمات والمعاملات التي يطلبها من البنك سواء كانت الطلبات مقدمة منه مباشرة أو طلبات غير مباشرة يستلزم تنفيذها فتح حسابات نوعية خاصة بها مثل تنفيذ تحويلات واردة باسمه بعملة أجنبية لم يسبق فتح حساب بهذه العملات.

3. The customer hereby undertake to submit all the necessary documents required by the applicable law/ the Bank for opening this account , and the Bank shall not be obliged to open the account before the customer completes these documents. Moreover the customer is hereby obliged to update the Bank with his/her data in case it is updated or changed. Moreover the customer hereby acknowledges that all data and information of this application are obligatory to open the account and obtaining any requested banking services form the Bank.

And by virtue of this Form, the Client authorizes the Bank to disclose this information any other entities or authorities pursuant to the Central Bank of Egypt and Money & Banking Sector's Law No. 194 for 2020 and its Executive Regulations as well as common banking practices.

٣) يتعهد العميل بتقديم كافة المستندات التي يتطلبها البنك و/أو القانون لفتح هذا الحساب دون أي إلتزام علي البنك بفتحه قبل إستكمال العميل تلك المستندات، كما يلتزم العميل بتحديث البيانات الخاصة به كلما حدث تغيير أو تحديث عليها، كما يقر العميل أن البيانات الواردة بهذا النموذج إلزامية لفتح الحساب وطلب أي خدمات مصرفية أخرى من البنك، وأنه بموجب هذا الطلب يفوض العميل البنك في الإفصاح أي جهات أو سلطات خارجية أخرى، طبقاً للأعراف المصرفية والأحكام والقواعد التي يحكمها قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠. وذلك بمناسبة إتخاذ البنك إجراءات منحه أية نوع من التسهيلات الإئتمانية التي يقدمها البنك نقر بأننا نقبل قيامكم بالإستعلام عني من البنوك التي نتعامل معها وكذلك من البنك المركزي المصري أو الجهات المماثلة بالسوق أو أية مصادر أخرى يراها البنك مناسبة للحصول علي المعلومات أو البيانات اللازمة له.

4. The customer's signature specimen is essential for operating this account, and shall remain valid and binding to the Customer unless other specimen is communicated in writing to the Bank or modified by other specimen. The signature specimen shall be renewed every three years as a maximum, otherwise the Bank shall not be responsible if it verifies a signature specimen which is not renewed within the mentioned time, or if the Bank refuses a cheque for non-conformity with the signature specimen kept at the Bank.

٤) يعتبر نموذج التوقيع المبلغ للبنك أساساً للتعامل على الحساب ويظل صحيحاً وملزماً للعميل ما لم يبلغ العميل البنك كتابة بتغييره أو يحدد بنموذج آخر، على أنه يجب تجديد نموذج توقيع صاحب الحساب كل ثلاثة سنوات على الأكثر، وعلى ذلك فلا يكون البنك مسئولاً في حالة إعتماده نموذج توقيع لم يحدد في الميعاد المذكور أو رفض أي شيك بسبب عدم مطابقته لنموذج التوقيع المحفوظ في البنك.

5. The customer undertakes to notify the Bank by any changes on his/her correspondences address, and such notice shall be signed in accordance with the specimen communicated to the Bank, and the Bank shall not be responsible for the failure of the correspondences delivery which sent to the customer at his/her last address communicated to the Bank.

٥) يتعهد العميل بأن يخطر البنك بأي تغيير يطرأ على عنوان المراسلات، علماً بأن هذا الاخطار يجب أن يكون مذيلاً بنموذج التوقيع المبلغ للبنك ولا يتحمل البنك أي مسئولية في حالة عدم وصول أية مراسلات يرسلها البنك على آخر عنوان للعميل مبلغ للبنك.

6. All the customer accounts at the Bank shall be deemed as one integrated account which guarantees any amounts that may be due to the Bank, and the Bank has the right to set off such accounts to repay or settle any amounts due to the Bank. In addition by virtue of this Form, the Client authorizes the Bank to execute foreign exchange operations from the customer account to meet his/her obligations whether for payment orders, or cheques.

٦) تعتبر جميع الحسابات المفتوحة بأسم العميل لدى البنك وفروعه وحده لا تتجزأ ضماناً وتأميناً لسداد أى مبالغ تكون مستحقة للبنك، ويحق للبنك إجراء المقاصة فيما بينها لسداد وتسوية أية مبالغ مستحقة للبنك. كما يفوض العميل بموجب هذا الطلب البنك في التحويل من عملة إلى عملة أخرى لمقابلة أوامر الدفع و/أو الشيكات المسحوبة بمعرفة العميل والمقدمة للصراف.

7. The use of a cheque book is restricted to the customer only, and the customer shall not be entitled to lend this cheque book to any other person, also the minors cannot request to issue cheque books and they may use the account via non-negotiable payment orders only.

٧) إستعمال دفتر الشيكات قاصر على العميل الصادر بإسمه الدفتر فقط ولا يجوز إعارة أية شيكات منه إلى أى شخص آخر، و لا يجوز للقصر طلب إصدار دفتر شيكات حيث يقتصر تعاملهم على حساباتهم الجارية بموجب أوامر دفع شخصية غير قابلة للتحويل.

8. Withdrawal from the account shall be effected within the limits of its credit balance or within the authorized credit limit and which is allowed and payable by virtue of the Bank's printed forms of cheques or payment order, and the Bank will not accept any drawn cheques or payment orders on any other form than the Bank's printed forms. Moreover the Bank shall have the right to refuse payment of any cheque or payment order not drawn on such forms, even if it satisfies the legal elements of the cheque.

٨) يتم السحب من الحساب الجاري في حدود رصيده الدائن أو الحد المصرح به من الإعتماد المسموح به والقابل للدفع بإستعمال نماذج الشيكات وأوراق الدفع المطبوعة بالبنك ولا يجوز سحب شيكات على غير هذه النماذج، وللبنك الحق في رفض دفع الشيكات أو أوراق الدفع المحررة على غير هذه النماذج حتى ولو كانت مستوفاة للركان الشيك القانونية.

9. The customer undertakes to safeguard the cheques delivered to him/her and bear all the responsibility arising in connection with the loss, theft , forgery , or any illegal use of those cheques, and further undertakes to advise the Bank immediately in case any cheque has been lost, stolen, forged, or illegally used, The Bank shall not be liable for paying the value of any cheques which the customer has not informed the Bank with its loss, theft of forgery.

٩) يتعهد العميل بالمحافظة على الشيكات المسلمه له ويتحمل كامل المسئولية عن كل ما ينتج أو يترتب عن فقد أو سرقة أو تزوير أو إستعمال غير قانوني لهذه الشيكات. كما يتعهد بأن يخطر البنك فوراً في حالة فقدان شيك أو سرقة أو تزويره أو إستعماله بشكل غير قانوني ولا يكون البنك مسئولاً عن صرف قيمة أى شيك لم يقم العميل بالإبلاغ عن فقدته أو سرقة أو تزويره.

10. As for illiterate customers, the Bank is not responsible if their signature stamps are used by the other customers or any other person. In the event of loss of the stamp, the customer undertakes to notify the Bank immediately in writing and provide the Bank with the relevant police report.

١٠) بالنسبة للعملاء الذين لا يجيدون القراءة والكتابة ويستعملون الأختام فلا يتحمل البنك أية مسئولية إذا ما وضع الختم بمعرفة العميل أو أي شخص آخر. وفى حالة فقد الختم، يلتزم العميل بإخطار البنك كتابة بذلك وموافاة البنك بمحضر الشرطة.

11. The Bank records, accounts, copies of its correspondence or statement of accounts are considered conclusive evidence and binding to the Customer of the correction of the balance of the account and in the event the slips attached to statement of accounts are not returned to the Bank duly signed by the customer, whether the account statement is correct or if the customer has any remarks thereon and not sent to the Bank within 30 days from the date of dispatch, this shall be deemed as an acknowledgment by the customer that the account's balance is correct .

١١) تعتبر سجلات البنك وحساباته وصور مراسلاته أو كشوف الحساب دليل قاطعاً وملزماً للعميل أو لصحة الأرصدة الواردة فى الحساب وإذا لم يرد للبنك نموذج المصادقة على أرصدة الحسابات المدرجة بكشف الحساب الدوري موقفاً عليها من العميل في حالة صحة الحساب أو ملاحظاته في حالة وجود أي إختلاف خلال ٣٠ يوماً من تاريخ إرساله يعتبر ذلك بمثابة إقرار من العميل بصحة أرصدة الحساب.

12. The Bank shall have the right to close Or Block the account at any time without stating any reason, and the customer must withdraw the outstanding balance within the period stated by the Bank. If the customer fails to withdraw the balance within fifteen days, the Bank has the right to deposit the balance of the account in the competent Court or in dormant account at the Bank. The customer, upon closing his account, must return without any delays all unused cheques to the Bank and other means of payment (such as ATM cards and debit cards), and advise the Bank with all the details of any outstanding cheques, and the Bank shall have the right to maintain sufficient funds from his account to cover such outstanding cheques at the date of closing the account.

١٢ للبنك الحق في قفل أو إيقاف الحساب في أي وقت بدون إبداء أسباب وعلى العميل في هذه الحالة أن يسحب أمواله المودعة بالبنك خلال مدة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطار البنك له بذلك ، وإلا فإن للبنك الحق في إيداع ما للعميل طرفه بخزينة المحكمة أو في حساب راكد لدى البنك، وفي حالة قفل الحساب يرد العميل الشيكات غير المستخدمة وكافة وسائل الدفع الأخرى كبطاقات الصرف الآلي وبطاقات الخصم المباشر إلى البنك دون تأخير. كما يجب عليه إخطار البنك ببيان الشيكات التي أصدرها مسبقاً ، ويحق للبنك تجنب رصيد من حساب العميل يعادل قيمة الشيكات التي أصدرت ولم يتم صرفها في تاريخ إقفال الحساب.

13. The Bank shall have the right to debit and block the customer's accounts with the counterpart amounts of any blocked payment cheques as per the customer's request due to the loss of such cheques or for any other legal reason, until the date of the issuance of a final judgment or mutual settlement acceptable to the Bank, also the Bank has the right to debit and block the customer accounts with the counterpart amounts of the cheques which will be presented for payment after the lapse of one year from the cheques due date. Moreover, the Bank has the right to cash counterpart to the beneficiary the cheques value if no instructions were received from the customer to stop paying the cheques within 15 days from bank's notification to the customer regarding such cheques.

١٣ للبنك الحق في تجنب والخصم على حسابات العميل مقابل وفاء الشيكات التي يتم إيقافها بناء على طلب العميل بسبب الفقد أو أي سبب قانوني آخر وتجنب مقابل الوفاء لحين صدور حكم نهائي أو تسوية رضائية مع المستفيد يقبلها البنك، وللبنك الحق في خصم وتجنب قيمة مقابل وفاء الشيكات التي تقدم للصرف بعد مضي أكثر من عام على تحريرها ويحق للبنك صرف قيمتها إلى المستفيد إذا لم يستلم البنك تعليمات من العميل تفيد إيقاف صرفها خلال ١٥ يوماً من تاريخ إخطار البنك للعميل بتلك الشيكات.

14. Cash withdrawals in foreign currency is allowed subject to its availability and according to the regulations of the Central Bank and Money & Banking Sector law No. 194 for 2020 and its Executive Regulations, and the Bank reserves its right to pay these withdrawals by a Bank draft or by any other suitable means, according to the Bank's absolute discretion.

١٤ أن السحب النقدي بالعملة الأجنبية مسموح به بشرط توافرها وبالحدود المسموح بها وفقاً لقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ وللائحته التنفيذية، و يحتفظ البنك بحقه وفقاً لتقديره المطلق في دفع المسحوبات بحواله بنكية أو بأية وسيلة أخرى يراها مناسبة .

15. The Bank shall not be held responsible for any consequences or losses due to force majeure.

١٥ أن البنك غير مسئول عن أية تبعات أو أضرار تنشأ نتيجة لأي حالة من حالات القوة القاهرة.

16. The customer hereby authorizes the Bank to debit his/her account with all the expenses related thereto including and not limited to; mail, telegraph, facsimile, insurance premiums, telephone, commissions, etc... Moreover the customer hereby authorizes the Bank to debit this account or any other accounts maintained by him/her with the Bank with all the accrued amounts due to the Bank as a result of bills discounting, promissory notes, drawing of cheques, or as result of any banking transactions performed by the Bank on the customer's behalf, including the minimum balance service charges.

١٦ يصرح العميل للبنك بخصم المصروفات الناشئة عن هذا الحساب كالبريد والتلغراف والفاكس وأقساط التأمين والتليفون والعمولة وخلاف ذلك وقيدها على حساباته، وكذلك يصرح العميل للبنك أن يخصم من هذا الحساب أو من أية حسابات أخرى له لدي البنك جميع المبالغ المستحقة للبنك سواء نتيجة لخصم الكمبيالات والسندات لأمر وسحب الشيكات أو نتيجة قيام البنك بأية عمليات مصرفية أخرى لحسابه ونيابة عنه، بما في ذلك مصروفات الإحتفاظ بالحد الأدنى للحساب.

17. The Conditions of Purchasing / Collecting commercial papers:

17.1 If any commercial paper being unpaid for any reason whatsoever or being returned at any time in future although previously advised as paid, the customer irrevocably undertakes to refund the amount along with any expenses incurred by the Bank and the customer authorizes the Bank to debit such amount and expenses from any account he/she may hold at the Bank or any of its branches.

١٧ شروط شراء / تحصيل الأوراق التجارية:  
١٧-١ في حالة عدم دفع قيمة أي ورقة تجارية لأي سبب من الأسباب مهما كان أو إرتدادها في أي وقت من الأوقات مستقبلاً علي الرغم من وجود إشعار سابق بدفعها، يتعهد العميل علي نحو غير قابل للإلغاء برد مبلغها مع أية مصاريف مترتبة عليه ويفوض البنك بخصم هذا المبلغ و تلك المصاريف من أي حساب قد يكون له لدي البنك أو فروعه المختلفة.

17.2 The Customer declares that it exempts the Bank, and its correspondences from any liability arising out of non-submitting, or delay of carrying out the non-approval protest or non-payment protest in its due date or any other legal procedures against the drawer or the endorsee.

١٧-٢ يقر العميل بإعفاء البنك ومراسليه ووكلائه من المسؤولية عن عدم تقديم أو التأخير في عمل بروتست و عدم القبول أو عدم الدفع في المواعيد المقررة قانوناً وذلك بالنسبة للأوراق التجارية التي يتم إيداعها طرف البنك للتحويل أو للضمان، أو إتخاذ أي إجراء قانوني بشأنها سواء ضد الساحب ومظهري تلك الأوراق.

18. The Bank shall have the right to amend interest / fees / dormant account fee rates at any time according to Bank decision.

١٨ (للبنك الحق في تعديل سعر عائد / مصاريف / عمولة الحساب الراكد في أي وقت يشاء وفقاً لما يقرره.

19. The customer agrees that all the foreign currency accounts is subject to the Bank terms and conditions and governed by the above mentioned conditions, and it is understood that if the customer opens an account in a foreign currency, the Bank will not be responsible for any fluctuations or changes of the exchange rate of the said currency .

١٩ (كافة الحسابات المفتوحة بالعملة الأجنبية تخضع لكافة القواعد والتعليمات النقدية السائدة بالبنك بالإضافة للشروط المبينة عالية، ومن المعلوم أنه في حالة فتح حسابات للعميل بينك المؤسسة العربية المصرفية - مصر بالعملات الأجنبية والإحتفاظ بأرصدها فإن البنك لا يتحمل أية مسؤولية بشأن تقلبات أسعار صرف هذه العملات.

20. All the banking transfer issued by the customer and submitted to the Bank whether by him/her self or by the beneficiary or any other parties shall be effective.

٢٠ (جميع أوامر التحويل المصرفي الصادرة من العميل والمقدمة إلي البنك سواء بمعرفته أو بمعرفة المستفيد أو الغير تعتبر واجبة التنفيذ .

21. The Bank shall not hold any responsibility for the shortfall of the balance of the account resulting from the enforcement of any administrative or legal seizure or restrains or any formal demands or orders, or for any blocking of the account or any restrictions applicable to withdrawals or the exchange rate of currencies imposed by the governmental authorities.

٢١ (لا يتحمل البنك أية مسؤولية عن النقص في رصيد الحساب الناشئ عن توقيع حجز إداري أو قضائي أو أوامر المنع من التصرف أو المطالبات الرسمية، كما لا يسأل البنك عن التوقيفات أو القيود على الحساب أو تحويل العملة التي تضعها السلطات الحكومية.

22. If no transactions take place on the current account for a period of 12 months or more and for saving account 24 months or more, except for transactions carried out by the bank , this account shall be deemed dormant and a service fees will apply thereon.

٢٢ (في حالة عدم وجود حركة على الحساب الجاري لمدة ١٢ شهر فأكثر و على حساب التوفير مدة ٢٤ شهر فأكثر فيما عدا الحركة التي تتم بمعرفة البنك يعتبر هذا الحساب راكد ويستحق عليه مصاريف مقابل الخدمات

23. The customer hereby acknowledges and accept that the records of all the Banks' phone calls with the Bank may be monitored to insure the service quality Moreover, the Customer hereby agree to consider the said records as an evidence before the Courts in event of legal dispute.

٢٣ (يقر العميل بعلمه وقبوله تسجيل المكالمات التليفونية مع البنك حفاظاً علي مستوي الخدمة، كما وافق العميل بموجب هذا الطلب على قبوله إعتبار هذه التسجيلات دليل أمام المحاكم في حالة وجود نزاع قانوني.

24. The Conditions of Operating the Accounts by virtue of power of attorney (POA):

٢٤ شروط التعامل على الحسابات بموجب توكيل:

- The Bank's powers of attorney forms shall be utilized in case the customer wishes to authorize any other party to deal on the account.
- The power of attorney shall be signed by the customer personally at the branch where the Account is kept, and if it's not possible to him, then he may sign it in the nearest branch.
- The Bank's powers of attorney shall be signed by the customer with the same signature's specimen kept with the Bank in order for the POA to be considered valid.
- Any power of attorney issued by the customer may be accepted only with the prior approval of the Bank's legal department. Accordingly the POA must include a declaration for dealing with banks ratified from the public notary office and this power of attorney will remain valid until the Bank is notified otherwise by written registered notification.
- The Bank shall be advised by registered letter return receipt requested, in case the power of attorney is cancelled or amended, and the cancelation or amendment instructions will only be applied from the next day of receiving the instruction by the Bank, and the Bank shall not be responsible for any transactions made by the attorney in accordance with the POA before the date of receiving the cancelation or amendment instructions.

- تستخدم نماذج التوكيلات الخاصة بالبنك عند رغبة العميل في توكيل الغير للتعامل على الحساب.
- يوقع التوكيل من العميل شخصياً لدى الفرع الذي يحتفظ بالحساب لديه، فإن لم يتيسر يوقع العميل لدى أقرب فرع للبنك.
- يجب أن يحمل التوكيل توقيع العميل طبقاً للنموذج المحتفظ به في البنك حتى يمكن للبنك اعتماده في التعامل.
- يجوز قبول أية توكيلات رسمية صادرة من العميل وذلك بعد عرضها مسبقاً علي الإدارة القانونية بالبنك وموافقتها عليه، وبناء على ذلك يجب أن يتضمن التوكيل الرسمي إقرار التعامل مع البنوك، وأن يتم التصديق على توقيع العميل بالشهر العقاري، ويظل التوكيل ساري لحين إستلام البنك لإخطار كتابي مسجل يفيد غير ذلك.
- يتعين إخطار البنك بإلغاء التوكيل أو تعديله بخطاب موصي عليه بعلم الوصول ولا تسري تعليمات الإلغاء أو التعديل إلا إعتباراً من اليوم التالي لتاريخ وصولها إلى علم الفرع الذي يحتفظ بالحساب ولا يسأل البنك عن التصرفات التي يجريها الوكيل بموجب التوكيل قبل وصول تعليمات الإلغاء أو التعديل للبنك.

## 25. ABCE Cards Usage Terms and Conditions (Debit - ATM Card)

25-1 It is well known to the card holder that the usage of the cards is personal; therefore the cardholder is liable and fully responsible for any operation done and executed by virtue of the card without any responsibility on the Bank.

25-2 All the operations which done using the cards through POS machines or ATMs is the absolute responsibility of the cardholder and he shall not have the right to revert to the Bank with the value of this operation(s), also the Bank shall not be responsible for any unexecuted withdrawals or payment transactions happened through either POS or ATM.

25-3 The Bank shall not be responsible or liable or be a part of any dispute that may arise between the cardholder and the merchant regarding the goods and/or services obtained from the merchant through the card, and the customer shall not claim compensation from the Bank as a result of the above mentioned transactions.

25-4 The cardholder is absolutely responsible for the card and undertakes to keep it safe, and if the card is lost or stolen, the cardholder is absolutely responsible towards the Bank for the consequences resulting from the card misuse by any other parties. Moreover the cardholder undertakes and is committed to notify the Bank immediately to suspend the card by written request or by a registered letter return receipt. Or by calling the bank's call center and the bank shall suspend the card immediately upon receiving the call or the written request.

25-5 The principle cardholder is absolutely & unconditionally responsible towards the Bank for all the expenses and liabilities resulting from using the original & supplementary card and responsible for the loss, depreciation or misuse of the original & supplementary card.

25-6 The Bank is entitled to automatically debit any amount previously credited by mistake to the customer's account without reverting to the customer, and this application is considered as an authorization from the Customer to the Bank to do so.

25-7 The Bank shall not be responsible in any form for any rejection of any transaction attempted by the card.

25-8 The original or supplementary cardholder authorizes ABCE to disclose his/her data to any third party directly or indirectly without reverting to the Bank for secrecy of accounts disclosure.

25-9 The Bank is not responsible for any damages resulting from the deficiency of any equipment or data storage and analysis devices or any other reason beyond the Bank's control.

25-10 The Card is owned to the Bank and is considered a trust with its holder. The cardholder undertakes to return it immediately upon the Bank's request.

25-11 The cardholder undertakes to sign the purchasing vouchers with a signature conforming to the Bank's certified signature form, and cardholder signature on the vouchers is conforming whenever his/her card data are indicated on the voucher.

25-12 The cardholder is entitled to cancel the original & supplementary card and in this case he/she shall immediately return it to the Bank, and he/she shall remain committed by the operations and transactions done via the card until the lapse of 3 months following the cancellation date and card delivery to the Bank.

## ٢٥ الشروط والأحكام الخاصة بإصدار واستخدام بطاقات بنك المؤسسة العربية المصرفية (بطاقة الخصم المباشر - بطاقة الصراف الآلي)

٢٥-١ من المعلوم لحامل البطاقة أن استخدام البطاقة يكون بصفة شخصية ومن ثم يكون حامل البطاقة مسئول مسئولية تامة عن البطاقة والمعاملات التي تتم بموجبها دون أدني مسئولية علي البنك.

٢٥-٢ كافة العمليات التي تتم باستخدام البطاقة عند ماكينات نقاط البيع (POS) الإلكترونية وماكينات الصراف الآلي (ATM) تعد مسئولية حامل البطاقة المطلقة ولا يجوز له الرجوع علي البنك في هذا الشأن أو المطالبة بقيمة هذه العمليات، كما أن البنك لا يعد مسئولا عن عدم تنفيذ عمليات السحب و/أو الدفع بموجب ماكينات نقاط البيع (POS) الإلكترونية وماكينات الصراف الآلي (ATM).

٢٥-٣ أن البنك غير مسئول أو طرف في أية خلافات قد تنشأ بين حامل البطاقة والتاجر حيال السلع و/أو الخدمات التي يقدمها التاجر لحامل البطاقة باستخدام البطاقة كوسيلة لدفع قيمة السلع و/أو الخدمات ولا يجوز للعميل الرجوع علي البنك بأية تعويضات نتيجة ذلك.

٢٥-٤ يكون حامل البطاقة مسئول مسئولية مطلقة عن البطاقة، ويتعهد بالحفاظ علي البطاقة، وفي حالة سرقة و/أو فقد البطاقة فيعد حامل البطاقة مسئولا عن النتائج المترتبة عن إساءة استخدام البطاقة بواسطة الغير، ويتعهد ويلتزم حامل البطاقة بإخطار البنك فوراً لإيقاف التعامل بموجب البطاقة وذلك بموجب طلب كتابي أو خطاب مسجل يعلم الوصول أو الإتصال بمركز الإتصالات بالبنك call center ليقوم بإيقاف التعامل علي الكارت فور تلقي البنك الإتصال أو الطلب الرسمي .

٢٥-٥ يكون حامل البطاقة الأصلية مسئول مسئولية مطلقة غير مشروطة قبل البنك عن كافة المصاريف والإلتزامات المترتبة علي استخدام البطاقة الأصلية والإضافية وكذا النتائج المترتبة عن فقد أو هلاك أو إساءة استخدام البطاقة الأساسية أو الإضافية .

٢٥-٦ يحق للبنك بأن يخصم تلقائياً دون الرجوع للعميل أي مبلغ سبق إضافته له بطريق الخطأ، ويعتبر ذلك الطلب بمثابة تفويض للبنك بذلك.

٢٥-٧ لا يكون البنك مسئولا بأي وجه في حالة عدم إتمام المعاملات بالبطاقة.

٢٥-٨ يعطي حامل البطاقة الأساسية أو البطاقة الإضافية لبنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر الحق في الإفصاح عن البيانات الخاصة به وبمعاملاته لدي البنك للغير بطريق مباشر أو غير مباشر وذلك دون حق العميل في الرجوع علي البنك في ذلك.

٢٥-٩ البنك غير مسئول عن أية أضرار تنشأ نتيجة خلل أي جهاز آلي أو خلل آلات تخزين المعلومات وتحليلها أو أي سبب خارج عن سيطرة البنك.

٢٥-١٠ تعد البطاقة مملوكة للبنك وتعد أمانة لدي حاملها ويتعهد بردها فور طلب البنك ذلك.

٢٥-١١ يتعهد حامل البطاقة بالتوقيع علي إيصالات البيع بموجب البطاقة بذات التوقيع المطابق للنموذج المحفوظ بالبنك ويعتبر توقيعه علي الإيصالات مطابقا في جميع الأحوال متي كانت بيانات البطاقة مثبتة علي إيصالات البيع.

٢٥-١٢ يجوز لحامل البطاقة الأصلية طلب إلغاء البطاقة الأصلية أو الإضافية مع إلتزامه بردها للبنك فوراً علي أن يظل إلتزامه قائماً وسارياً بالنسبة للمعاملات التي تمت بالبطاقة حتى بعد مضي ٣ شهور من تاريخ الإلغاء وتسليم البطاقة للبنك.

25-13 In case of receiving a credit voucher representing a return of the financial value of goods/services purchased by the primary or supplementary cardholder, the Bank shall credit cardholder account with the amount received and which is previously booked to cardholder account.

٢٥-١٣ في حالة ورود إشعارات للبنك خاصة برد قيمة عملية بيع سلع/خدمات تمت باستخدام البطاقة الأساسية أو الإضافية فإن البنك يضيف لصاحب البطاقة المبلغ المستحق له والسابق قيده عليه.

25-14 The principle or supplementary card holder shall be bound by Visa International Organization Regulations, changes and amendments as an integral part of his/her liability herein.

٢٥-١٤ يلتزم حامل البطاقة الأساسية و/أو الإضافية بالتعليمات التي تصدرها مؤسسة فيزا العالمية وما يطرأ عليها من تغييرات وتعديلات تجربتها المؤسسة المعنية كجزء لا يتجزأ من التزاماته الواردة بهذه الشروط.

26. Card life time:- The card is valid from their issuance date and they may be automatically renewed at the end of this period unless the cardholder notifies the Bank of his wish of not renewing the card, within a minium period of 3 months prior notice before the expiry date by written request or registered mail return receipt requested, the renewal charges will be automatically deducted from the customer's account.

٢٦ مدة البطاقة :  
البطاقة صالحة للاستخدام من تاريخ إصدارها وتجدد تلقائياً عند إنتهاء مدتها ما لم يخطر العميل البنك برغبته في عدم التجديد قبل تاريخ الإنتهاء بثلاث شهور علي الأقل بموجب طلب كتابي أو كتاب مسجل بعلم الوصول وتخضم مصروفات التجديد علي حساب البطاقة.

27. The Bank has the sole right to stop or cancel the primary or supplementary card at any time without any objection from the cardholder.

٢٧ يحق للبنك إيقاف استخدام و/أو إلغاء البطاقة الأساسية أو الإضافية في أي وقت دون أدني إعتراض من حامل البطاقة.

28. The cardholder accepts to charge the issuance fees determined by the Bank on the customer's account kept with the Bank, and the customer has no right to contest the deduction of fees on the original card and the supplementary card.

٢٨ يوافق حامل البطاقة علي أن يتم خصم رسوم الإصدار التي يحددها البنك من حسابه طرف البنك ولا يحق له الإعتراض علي ذلك ويكون ذلك بالنسبة للبطاقة الأساسية والبطاقة الإضافية.

29. The customer irrevocably agrees and authorize the Bank to assign sub- contract the provision of any part of the services provided to the customer to any third party including any member of ABC even if that third party falls under other jurisdiction or territory, and the Bank will consider that such third party will maintain the confidentiality of the customer information to the same extent as the Bank maintains it.

٢٩ يوافق العميل ويفوض البنك تفويضاً غير قابل للإلغاء في القيام بالإسناد أو التعاقد من الباطن لتقديم أي جزء من الخدمات الممنوحة للعميل إلى الغير بما في ذلك أي عضو من أعضاء بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر حتى لو كان ذلك الغير خاضع لإختصاص أو إقليم آخر، ويعمل البنك علي أن يحافظ ذلك الغير علي سرية وخصوصية المعلومات بنفس الدرجة التي يعاملها بها البنك.

30. The customer hereby acknowledges that he/she read and understood the terms, conditions, and undertakings stated above and agrees to comply with them, and the customer agrees that the information given above is true and complete and that he/she has received the Bank general terms and conditions for the operation of accounts and electronic banking services which he/she understands, and expressly agrees to be bound by them.

٣٠ يقر العميل بأنه قرأ وفهم الشروط و الأحكام والتعهدات المذكورة أعلاه و يوافق علي الإلتزام بها كما يقر أن كافة البيانات المذكورة في هذا الطلب صحيحة وكاملة. كما يقر بأنه قد تسلم من البنك ملحق البنود والشروط العامة لإدارة الحسابات والخدمات المصرفية الإلكترونية وأنه يوافق علي كافة بنوده وشروطه ويلتزم بها.

31. This application along with its terms and conditions has been drafted in both Arabic and English, in case of differences between the both texts, the Arabic text shall prevail.

٣١ حرر هذا الطلب والأحكام والشروط والتعهدات المرفقة به قد تم صياغتها باللغتين العربية والانجليزية، وفي حالة الإختلاف بين النصين، يسري ويطبق النص الوارد باللغة العربية.

32. Any dispute arising out or in connection with this application or the account shall be settled by the Cairo Economic courts, and this application shall be governed by the laws of Arab republic of Egypt.

٣٢ كل نزاع ينشأ عن هذا الطلب أو الحساب تختص بنظره والفصل فيه المحكمة الإقتصادية بالقاهرة، كما يخضع هذا الطلب إلى قوانين جمهورية مصر العربية.

33. This application shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Arab Republic of Egypt , all the disputes arising out of or in connection with This application shall be subject to the jurisdiction of the cairo courts with all its degrees or the cairo Economic Court.

٣٣ يخضع هذا الطلب لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية وكل نزاع ينشأ عن تنفيذ أو تفسير هذا العقد أو يتولد عنه وكذلك عن أي تعاملات بين الطرفين سابقة على هذا العقد يتم تسويته والفصل فيه عن طريق محاكم القاهرة على إختلاف أنواعها ودرجاتها أو المحكمة الإقتصادية بالقاهرة.

34. in case of discrepancy between Arabic & English Text, the Arabic text shall prevail.aa

٣٤ في حالة الإختلاف بين النسخة العربية والنسخة الإنجليزية تسري بنود العقد باللغة العربية.

### 35. Digital Banking Terms and Conditions

#### 35-1 ) E-statement Terms and Conditions

35-1-1 ) I fully acknowledge my consent and acceptance to receive my periodic statements of accounts with the bank via my e-mail address mentioned in this application. My signature on this acknowledgment is considered an acknowledgment of the validity of its sending and receipt and the legal effects that result from that, the most important of which is the authenticity of the data contained therein. I waive my right to object to what is contained therein once thirty days have passed since the date on which it was sent, whether it is proven that I received it or not, since once the bank sends the statements of accounts to my e-mail, the bank has fulfilled its obligation and I have no right to object to that.

35-1-2 ) I also declare that I am the only one authorized to use the mentioned e-mail and digital banking services and I acknowledge that I am responsible for preserving the data and information contained therein. I acknowledge that I release the bank from its liability and waive my right to recourse against the bank in the event of hacking my e-mail or the occurrence of any malfunction on the Internet that leads to the disclosure of the confidentiality of the data or account or any damages that may befall me as a result, and I commit to temporarily notifying the bank by alternative e-mail in the event of any malfunction in my e-mail. If I do not do this notification, all correspondence on the previously specified e-mail will be considered valid.

#### 35-2 ) Mobile and Internet banking service Terms and conditions:

35-2-1) Based on this request, the customer acknowledges that the information provided in this request is correct and that he has reviewed the bank's terms and conditions regarding the mobile and Internet banking service, and that he agrees and undertakes to comply with all the terms and related to the mobile and internet banking service provided by the bank. The Customer also accepts that the bank will retain this request and the documents attached to it. In Case of cancellation of the service, he also undertakes to update his data immediately upon the occurrence of any changes regarding it, or immediately upon his naturalization to another nationality, or when the bank requests this within 30 days of the occurrence of any of the above-mentioned events, and he pledges that all transactions that take place through the mobile and Internet banking service are... Legitimate transactions and will be used for legitimate purposes.

35-2-2) The customer's approval of the terms and conditions for the mobile and Internet banking service and his signature on the service subscription form are considered a contract between him and the bank. The customer then acknowledges that he has read and understood all the terms and conditions of using the service carefully, and if he uses any of these services, this is considered his approval. All terms and conditions regulating that service and announced on its channels or through the bank's official website or by any other means that the bank deems appropriate.

35-2-3) These general terms and conditions apply to the mobile and Internet banking service provided by ABC Bank - Egypt, which is licensed by the Central Bank of Egypt and which the customer activates through the electronic channels provided by the bank and which the customer has been introduced to, and once the customer registers with them this will consider As an acknowledgment that he has read and agreed to all terms and conditions of the service.

### ٣٥) الشُّروط والأحكام الخاصة بالخدمة البنكية الإلكترونية

#### ٣٥-١) شروط وأحكام خدمة كشف الحساب الإلكتروني :

٣٥-١-١) أقر إقراراً تاماً ونهائياً بموافقتي وقبولي استلام كشوف حساباتي الدورية لدي البنك علي البريد الإلكتروني الخاص بي والمذكور في هذا الطلب ويعد توقيع علي هذا الإقرار بمثابة إقرار بصحة إرسالها واستلامها وما يترتب علي ذلك من آثار قانونية أهمها حجية ما ورد بها من بيانات وأسقط حقي في الاعتراض علي ما ورد بها متي انقضي علي تاريخ إرسالها ثلاثين يوماً سواء ثبت استلامي لها أم لا، حيث أنه بمجرد إرسال البنك لكشوف الحسابات علي البريد الإلكتروني الخاص بي يكون البنك قد أدى بالتزامه ولا يحق لي الاعتراض علي ذلك.

٣٥-١-٢) كما أقر أنني الوحيد المصرح له باستخدام البريد الإلكتروني والخدمات الإلكترونية المذكوره وأقر أنني المسئول عن الحفاظ علي البيانات والمعلومات الواردة به، وأقر بإبراء ذمة البنك وأسقط حقي في الرجوع عليه حال حدوث اختراق للبريد الإلكتروني أو حدوث أي عطل في شبكة الإنترنت أدى إلي إفشاء سرية البيانات أو الحساب أو أي أضرار قد تلحق بي نتيجة لذلك، وألتزم بإخطار البنك بالبريد الإلكتروني البديل مؤقتاً في حال حدوث أي عطل في البريد الإلكتروني الخاص بي وحال عدم قيامي بهذا الإخطار تعد كافة المراسلات علي البريد الإلكتروني المحدد سلفاً صحيحة.

#### ٣٥-٢) شروط وأحكام خدمة الموبايل والإنترنت البنكي :

٣٥-٢-١) بناء علي هذا الطلب، يقر العميل بأن البيانات المدونة بهذا الطلب صحيحة وحقيقية وأنه قد اطلع علي شروط وأحكام البنك فيما يتعلق بخدمة الموبايل والإنترنت البنكي، وأنه يوافق ويتعهد بالالتزام بكافة الشروط والأحكام الواردة بهذا الطلب كما يقبل بأن يحتفظ البنك بهذا الطلب والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة، كما أنه يتعهد بتحديث بياناته فور حدوث أي تغييرات بشأنها أو فور تجنسه بجنسية أخرى أو عندما يطلب البنك ذلك في خلال ٣٠ يوماً من وقوع أي من تلك الأحداث سالفة الذكر، ويتعهد بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال خدمة الموبايل والإنترنت البنكي هي معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة.

٣٥-٢-٢) تعتبر موافقة العميل علي الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الموبايل والإنترنت البنكي وتوقيعه علي نموذج الاشتراك بالخدمة تعاقداً بينه وبين البنك ومن ثم يقر العميل بأنه قد قام بقراءة وتفهم كافة شروط وأحكام استخدام الخدمة بدقة وعناية، وفي حالة استخدامه أياً من هذه الخدمات يعتبر ذلك موافقة منه علي كافة الشروط والأحكام المنظمة لتلك الخدمة والمعلنة علي القنوات الخاصة بها أو من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك أو بأي وسيلة أخرى يراها البنك مناسبة.

٣٥-٢-٣) تسري هذه الشروط والأحكام العامة على خدمة الموبايل والإنترنت البنكي التي يقدمها بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر ABC والمرخص بها من البنك المركزي المصري والتي يقوم العميل بتفعيلها من خلال القنوات الإلكترونية المقدمة من البنك والتي تم تعريف العميل بها، وأن مجرد قيام العميل بالتسجيل بها بمثابة إقرار منه بالاطلاع والموافقة على كافة الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة.



35-2-4) The service is available seven days a week, and in the event of maintenance or service interruption, the bank will notify the customer by one of the means it deems appropriate.

٣٥-٢-٤) الخدمة متوفرة طوال أيام الاسبوع وفى حالة الصيانة أو انقطاع الخدمة سوف يقوم البنك بإخطار العميل بأحد الوسائل التي يراها مناسبة.

35-2-5) The subscribed customer enjoys all currently available banking services or in the future provided by the bank through this service.

٣٥-٢-٥) يتمتع العميل المشترك بكافة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك حالياً أو في المستقبل من خلال هذه الخدمة.

35-2-6) The bank grants the participating customer an identification method consisting of initial passwords and a security code (Token) used to operate the service. He undertakes to maintain its confidentiality and to take all precautions without misusing it. He undertakes to notify the bank immediately of the request to change it if he suspects or learns that the passwords have become known to an unauthorized person. Whether it was used or not, he also acknowledges his knowledge that incorrect entry five times leads to stopping the service.

٣٥-٢-٦) يمنح البنك العميل المشترك وسيلة تعريف تتكون من كلمات السر المبدئية ورمز الأمان (Token) تستخدم في تشغيل الخدمة ويتعهد بالحفاظ علي سريتها وبتخاذ جميع الاحتياطات دون سوء استخدامها ويتعهد بإخطار البنك فوراً بطلب تغييرها حال شكه او علمه أن كلمات السر أصبحت معروفة لشخص غير مصرح له سواء تم استخدامها أم لا ، كما يقر بعلمه بأن الإِدخال الخاطئ خمس مرات يؤدي إلي توقف الخدمة.

35-2-7) The subscribed customer will be provided (by email) with the Digital ABC username and activation code via a text message on the mobile phone of the customer registered with the bank.

٣٥-٢-٧) سيتم تزويد العميل المشترك (عن طريق البريد الإلكتروني) بإسم المستخدم ب Digital ABC وكود التفعيل عن طريق رسالة نصية على الهاتف المحمول للعميل المسجل لدي البنك.

A- After that, the customer will download the (Bank ABC OTP) application on his smartphone or tablet in order to use it to obtain (OTP), which he must enter every time he uses the mobile and Internet banking service, the electronic banking service.

أ. بعد ذلك سيقوم العميل بتحميل تطبيق ( Bank ABC OTP علي هاتفه الذكي أو جهازه اللوحي لكي يستخدمه في الحصول علي (OTP) التي يجب أن يدخلها في كل مرة يقوم باستخدام خدمة الموبايل والإنترنت البنكي

B- The customer will enter the username and password sent to him by the bank on ABC Digital

ب. سيقوم العميل بإدخال إسم المستخدم وكلمة السر المرسله له من قبل البنك علي ABC Digital

C- The customer will change his password

ج. سيقوم العميل بتغيير كلمة السر الخاصة به

D- Then the customer enters the user name and the new password, The customer enters 6 OTP numbers by using the Bank ABC OTP application to log in, and thus the customer will enjoy the service 24 hours a day.

د. ثم يدخل العميل إسم المستخدم وكلمة السر الجديدة ه. يدخل العميل ٦ ارقام خاصة بال OTP عن طريق استخدام تطبيق (Bank ABC OTP) لتحقيق الدخول وبذلك سيستمتع العميل بالخدمة على مدار ٢٤ ساعة يومياً

35-2-8) The customer is obligated to maintain his password, as well as the password for the security application (Bank ABC OTP), which is used to carry out various high-risk operations.

٣٥-٢-٨) يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري، وأيضاً على الرقم السري الخاص بتطبيق الامان (Bank ABC OTP) والذي يستخدم في تنفيذ العمليات المختلفة ذات المخاطر المرتفعة

35-2-9) To use the biometric login service for the digital services of Arab Banking Corporation - Egypt

٣٥-٢-٩) لاستخدام خدمة تسجيل الدخول البيومترية للخدمات الرقمية الخاصة ببنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر ABC

A- The customer must install the bank's mobile application using an authorized mobile device

أ. يجب علي العميل تثبيت تطبيق الهاتف المحمول الخاص بالبنك باستخدام جهاز محمول مسموح به

B- Customer will need to activate the fingerprint or face ID recognition function on their Permitted Mobile Device and register at least one of their fingerprints or Face ID to control access to the Permitted Mobile Device;

ب. سوف يحتاج العميل إلى تنشيط وظيفة التعرف على بصمة الإصبع أو معرف الوجه على جهازه المحمول المسموح به وتسجيل واحدة على الأقل من بصمات أصابعه أو معرف الوجه للتحكم في الوصول إلى الجهاز المحمول المسموح به؛

C- The customer will be required to undergo a registration process using his username and password for the mobile and online banking service with ABC Bank - Egypt to choose to use his fingerprints or facial ID that is stored on his authorized mobile device to access our mobile banking services. Upon successful registration, the fingerprint or face ID stored on his authorized mobile device will serve as a security code;

ج. سيطلب من العميل الخضوع لعملية تسجيل باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بخدمة الموبايل والإنترنت البنكي لدى بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر ABC لاختيار استخدام بصمات الأصابع أو معرف الوجه الذي تم تخزينه على جهازه المحمول المسموح به للوصول إلى خدماتنا المصرفية عبر الهاتف المحمول. عند نجاح عملية التسجيل، ستكون بصمات الأصابع أو معرف الوجه المخزن على جهازه المحمول المسموح به بمثابة رمز أمان؛

D- The customer must ensure that only his fingerprints or face ID are stored on his permitted mobile device to access the device, noting that upon successful registration of his permitted mobile device, any fingerprint or face ID stored on his permitted mobile device can be stolen. Which is used to access mobile banking services including accessing their accounts; He must ensure securing the security codes in addition to the password or code that he can use to register his fingerprint or face ID on the permitted mobile device.

د. يجب علي العميل التأكد من تخزين بصمات أصابعه أو معرف الوجه فقط على جهازه المحمول المسموح به للوصول إلى الجهاز، علماً انه عند التسجيل الناجح لجهازه المحمول المسموح به، يمكن سرقة أي بصمة إصبع أو معرف وجه مخزن على جهازه المحمول المسموح به. و الذي يستخدم للوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بما في ذلك الوصول إلى حساباته؛ ويجب عليه التأكد من أمان رموز الأمان بالإضافة إلى كلمة المرور أو الرمز الذي يمكنه استخدامه لتسجيل بصمات أصابعه أو معرف الوجه على الجهاز المحمول المسموح به.

<p>E- The customer can choose to access the mobile application using the username and password for banking services via the mobile and online banking service at Arab Banking Corporation Bank - Egypt.</p>	<p>هـ. بإمكان العميل اختيار الوصول إلى تطبيق الهاتف المحمول باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور للخدمات المصرفية عبر خدمة الموبايل والانترنت البنكي لدى بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر</p>
<p>35-2-10) In the event that any information or data relating to the customer changes during the contract period and before the date of updating the data, the customer is obligated to notify the bank immediately of that change.</p>	<p>٣٥-٢-١٠) في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعميل خلال فترة التعاقد وقبل ميعاد تحديث البيانات يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير.</p>
<p>35-2-11) In the event that the customer's phone is lost or stolen, and others carry out any transactions on his account through this phone, the customer will be fully responsible towards the bank for all the consequences resulting from that use, and the customer must immediately change his password and stop working with it immediately. This can be done by calling customer service at: 19123</p>	<p>٣٥-٢-١١) في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة، وقام آخرون بإجراء أية تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسئولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلى العميل أن يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور ويتم ذلك عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم: ١٩١٢٣</p>
<p>35-2-12) The customer undertakes to adhere to all security standards in addition to any other instructions issued by the bank. The customer agrees to review these standards and instructions periodically. The customer is responsible for ensuring the security level of the devices used to access the mobile and Internet banking service.</p>	<p>٣٥-٢-١٢) يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة إلى أية تعليمات أخرى صادرة من البنك ويوافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه المعايير والتعليمات بشكل دوري ويعتبر العميل مسئولاً من التأكد من مستوي الامان الخاص بالاجهزة المستخدمة للدخول على خدمة الموبايل والإنترنت البنكي.</p>
<p>35-2-13) The bank has the right to amend the regulating procedures in accordance with modernization requirements and the instructions of the Central Bank of Egypt.</p>	<p>٣٥-٢-١٣) للبنك الحق في تعديل الاجراءات المنظمة وفقاً لمتطلبات التحديث وتعليمات البنك المركزي المصري.</p>
<p>35-2-14) In the event of canceling the subscription to the internet/mobile banking service, all previous customer requests for the date and time the bank receives the cancellation request will be valid and enforceable against him, as well as the operations that the customer may perform during or after submitting the request to cancel the service or during the period between submitting The customer's request until the actual cancellation on the system is valid and effective against him within 5 working days, and these operations until the cancellation is implemented are under the customer's responsibility without the slightest responsibility on the bank.</p>	<p>٣٥-٢-١٤) في حالة إلغاء الاشتراك في خدمة الانترنت / الموبايل البنكي فإن جميع طلبات العميل السابقة عن تاريخ وقت استلام البنك طلب الإلغاء تكون سارية وناذة 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 سارية وناذة في حقه ، وتكون تلك العمليات لحين تنفيذ الإلغاء تحت مسؤولية العميل دون أدنى مسؤولية على البنك.</p>
<p>35-2-15) The customer can cancel the internet/mobile banking service at any time pursuant to a written request submitted to the bank and signed with his verified signature that has approved by the bank.</p>	<p>٣٥-٢-١٥) يمكن للعميل إلغاء خدمة الانترنت / الموبايل البنكي في أي وقت بموجب طلب كتابي يسلم للبنك موقع عليه بتوقيعه المعتمد طرف البنك.</p>
<p>35-2-16) Only the original customer who holds the account has the right to subscribe to the internet/mobile banking service, and those holding power of attorney on behalf of the customer are not entitled to subscribe to this service.</p>	<p>٣٥-٢-١٦) لا يحق إلا للعميل الاصلي صاحب الحساب الاشتراك في خدمة الانترنت / الموبايل البنكي، و لا يحق لحاملي التوكيلات نيابه عن العميل للاشتراك في هذه الخدمة.</p>
<p>35-2-17) The right to use or benefit from the service is limited to the customer alone, and the customer is committed at all times not to allow or enable any other person to use or benefit from it. This falls within the personal responsibility of the customer without any responsibility on the bank.</p>	<p>٣٥-٢-١٧) يقتصر الحق في استخدام الخدمة أو الانتفاع بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانتفاع بها ويقع ذلك ضمن المسؤولية الشخصية للعميل دون أدنى مسؤولية على البنك.</p>
<p>35-2-18) If the customer stops the mobile phone line linked to his account, he will lose a basic condition as a user of the service and therefore he will automatically lose his right to benefit from the service through the mobile phone that was stopped.</p>	<p>٣٥-٢-١٨) في حال إيقاف العميل لخط الهاتف المحمول المرتبط بحسابه سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدماً للخدمة وبالتالي فإنه سيفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه.</p>

35-2-19) The bank reserves the right not to implement or delay the customer's requests without any responsibility on the bank if the bank deems that the information given is incomplete or unclear or does not agree with the instructions of the bank or any regulatory/governmental body.

٣٥-٢-١٩) يحتفظ البنك بحقه في عدم تنفيذ أو تأخير طلبات العميل وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك إذا رأى البنك أن المعلومات المعطاة ناقصة أو غير واضحة أو لا تتفق مع تعليمات البنك أو أي جهة رقابية / حكومية.

35-2-20) The bank will not be responsible for any losses or damages that may occur to the customer due to misuse of the internet/mobile banking service or as a result of an error committed by him or as a result of any defect that may occur to the services due to an error on his part or insufficient balance in his bank accounts, or for any reason that the customer may have had involvement in, and the bank will not be responsible for any malfunction in the account systems or communications networks for the services or disruption/delay of requests by electronic payment networks or correspondent or receiving banks also the client cannot seek any compensation from the bank due to any of the aforementioned reasons.

٣٥-٢-٢٠) لن يكون البنك مسئول عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه خدمة الانترنت / الموبايل البنكي أو نتيجة خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل قد يحدث للخدمات بسبب خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حسابه المصرفية، أو الي سبب آخر قد يكون للعميل دخل فيه ولن يكون البنك مسئول عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمات أو تعطل / تأخر الطلبات من قبل شبكات المدفوعات الالكترونية أو البنوك المراسلة أو المستقبلة ولا يحق للعميل طلب التعويض عن الاضرار التي تنتج عن أي مما سبق.

35-2-21) The transfer service through mobile and internet banking is subject to the limit determined by the bank. The bank has the right to change the daily maximum limit or the limits of transactions that take place through the internet/mobile banking service to transfer money between the customer's accounts or the accounts of other customers inside/outside the Arab Republic of Egypt. The bank is obligated to notify the customer of the method. Which he deems appropriate.

٣٥-٢-٢١) تخضع خدمة التحويلات من خلال الموبايل والانترنت البنكي للحد الذي يحدده البنك ويحق للبنك تغيير الحد الاقصى اليومي أو حدود المعاملات التي تتم من خلال خدمة الانترنت / الموبايل البنكي لتحويل الاموال بين حسابات العميل أو حسابات عملاء آخرين داخل / خارج جمهورية مصر العربية ويلتزم البنك بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة.

35-2-22) The bank has the right to add any new services or modify or cancel existing services, and the customer shall be informed of the terms of their use at the time by any means of media, including advertisements made at its branch offices. The bank may also cancel or modify some of the available services without the need for prior approval from the customer or a warning or excuse. The bank merely announces the cancellation of this service by the means it deems appropriate.

٣٥-٢-٢٢) يحق للبنك إضافة أية خدمات جديدة أو تعديل أو إلغاء الخدمات القائمة ويتم إبلاغ العميل بشروط استخدامها في حينه بأي وسيلة من وسائل الاعلام بما فيها الاعلانات التي تتم بمقر فروعها، كما يجوز للبنك إلغاء بعض الخدمات المتاحة أو تعديلها وذلك دون حاجة إلى موافقة مسبقة من العميل أو إنذار أو عذار ويكتفى البنك بالاعلان عن إلغاء هذه الخدمة بالوسيلة التي يراها مناسبة.

35-2-23) The fees and charges for this electronic banking service are applicable in accordance with the tariff announced by the bank through official channels such as "the official website of the bank or through social networking sites" and this tariff is subject to change from time to time according to the bank's absolute desire, provided that these fees and charges are deducted from the customer's account on the date of providing the service.

٣٥-٢-٢٣) تسري الرسوم والمصاريف الخاصة بهذه الخدمة البنكية الإلكترونية طبقاً للتعريف المعلن من البنك خلال القنوات الرسمية مثل " الموقع الرسمي للبنك او من خلال مواقع التواصل الاجتماعي " وهذه التعريفات قابلة للتغيير من وقت إلى آخر حسب رغبة البنك المطلقة على أن يتم خصم هذه الرسوم والمصاريف من حساب العميل في تاريخ تقديم الخدمة.

35-2-24) The customer hereby acknowledges, irrevocably and unconditionally, that the bank has the right to debit the commission and expenses related to electronic services from the customer's account upon completion and without any obligation on the bank to notify the customer in advance to deduct the electronic service fees.

٣٥-٢-٢٤) يعترف العميل بموجب هذا الطلب بشكل نهائي وغير مشروط أن يكون للبنك الحق في قيد العمولة والتفقات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية من حساب العميل عند الإنتهاء ودون أي إلزام على البنك بإخطار العميل مقدماً لخصم رسوم الخدمة الإلكترونية.

35-2-25) This subscription is for an indefinite period, starting from the date of signing it. Either party has the right to terminate it upon written notice

٢٥-٢-٢٥) هذا الإشتراك غير محدد المدة يبدأ من تاريخ التوقيع عليه.

35-2-26) In the event that the bank terminates the subscription at any time and for any reason, the customer has no right to recourse to the bank for any compensation or any other amounts for any reason or in any form.

٢٦-٢-٣٥) وفى حالة إنهاء البنك الإشتراك فى أى وقت من الأوقات ولأى سبب من الأسباب لا يحق للعميل الرجوع على البنك بأية تعويضات أو أية مبالغ أخرى لأى سبب من الأسباب وبأية صورة من الصور

35-2-27) The customer acknowledges that the bank alone has the right to amend the terms of this service or the conditions for providing this service. He also has the right to add any new services via the mobile and internet banking services through the services, terms and conditions that are amended from time to time. To another, without the need for warning or... Any prior action and the customer is obligated to read warnings and alert notifications (such as security alerts or service interruption alerts - fraud attempts - social engineering, etc.)

٣٥-٢-٢٧) يقر العميل بأنه يحق للبنك وحده تعديل شروط هذه الخدمة أو شروط تقديم هذه الخدمة ويحق له أيضاً إضافة أى خدمات جديدة عبر خدمة الموبايل والانترنت البنكي وذلك من خلال الخدمات و الشروط والأحكام التى يتم تعديلها من وقت لآخر وذلك دون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أى إجراء مسبق ويلتزم العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات إنقطاع الخدمة - محاولات الإحتيال - الهندسة الإجتماعية Social Engineering, إلخ)

35-2-28) The customer also acknowledges his commitment to all instructions and conditions announced on the electronic services pages. The customer also acknowledges his full responsibility for following terms and conditions and security guidelines appearing on the bank's official website when using any of the electronic banking services.

٣٥-٢-٢٨) كما يقر العميل بإلتزامه بكافة التعليمات والشروط المعلنة فى صفحات الخدمات الإلكترونية كما يقر العميل بمسئوليته الكاملة عن متابعة الشروط والأحكام وإرشادات الأمن الظاهرة على موقع البنك الرسمي عند كل إستخدام أى من الخدمات البنكية الإلكترونية

35-2-29) The use of this service or any instructions or operations resulting from this agreement is subject to the prevailing terms and conditions governing the opening and operation of accounts with the bank. The electronic service is also subject to the relevant Egyptian laws, their executive regulations, instructions and regulatory rules that govern the services provided by the bank via the Internet.

٣٥-٢-٢٩) وبخضع إستخدام هذه الخدمة أو أية تعليمات أو عمليات تنتج عن هذه الإتفاقية للأحكام والشروط السائدة التى تحكم فتح وتشغيل الحسابات لدى البنك. - كما تخضع الخدمة الإلكترونية للقوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية التى تحكم الخدمات التى يقدمها البنك عبر شبكة الإنترنت.

35-2-30) All transfers, instructions, operations or requests issued by the customer will be executed using the transfer rates and return rates in effect and applied in the bank on the date of implementation. The customer also undertakes to pay all amounts and expenses due to the bank.

٣٥-٢-٣٠) كافة التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها بإستخدام أسعار التحويل وأسعار العوائد السارية والمطبقة فى البنك فى تاريخ التنفيذ كما يلتزم و يتعهد العميل بسداد جميع المبالغ والمصاريف المستحقة للبنك.

35-2-31) The customer acknowledges his sole responsibility for the content and validity of the data, information and instructions that he enters through his use of the electronic banking service.

٣٥-٢-٣١) يقر العميل بكامل مسئوليته وحده عن محتوى وصحة البيانات والمعلومات والتعليمات التى يقوم بإدخالها من خلال إستخدامه الخدمة البنكية الإلكترونية.

He also acknowledges and agrees that the instructions and transactions he enters through the service are handled by the bank under his personal responsibility and without any responsibility on the part of the bank for what is included in these data or instructions.

كما يقر ويوافق بأن التعليمات والمعاملات التى يدخلها من خلال الخدمة يتم التعامل عليها من جانب البنك تحت مسئوليته الشخصية ودون أدنى مسؤولية على البنك فيما تضمنته هذه البيانات أو التعليمات

35-2-32) Every dispute that arises regarding the implementation or application of this request or that arises from it or its interpretation shall be settled and decided in accordance with the provisions of Egyptian law. The Economic Court or any other court chosen by the bank shall be competent to consider and decide this dispute.

٣٥-٢-٣٢) كل نزاع ينشأ بخصوص تنفيذ أو تطبيق هذا الطلب أو يتولد عنه أو تفسيره يتم تسويته والفصل فيه طبقاً لأحكام القانون المصري وتختص بالنظر والفصل فى هذا النزاع المحكمة الاقتصادية أو أى محكمة أخرى يختارها البنك.

35-2-33) This application was written in Arabic and English in two copies. In the event of a discrepancy between the two texts, the text in Arabic shall apply.

٣٥-٢-٣٣) حرر هذا الطلب باللغتين العربية والإنجليزية من نسختين، وفي حالة الإختلاف بين النصين يسري النص المحرر باللغة العربية.

35-2-34) The Phone calls are recorded to the bank's call center, and these recordings are considered conclusive evidence and recognized by the customer. The Bank has the right to use these recordings at its sole discretion at any time.

٣٥-٢-٣٤) يتم تسجيل المكالمات الهاتفية إلى مركز الاتصال التابع للبنك وتعتبر تلك التسجيلات دليلاً قاطعاً معترف بها من قبل العميل. ويحق للبنك استخدام تلك التسجيلات وفقاً لتقديره الخاص في أي وقت.

35-2-35) Complaints/requests should be submitted to the Customer service center No. 19123, and the customer can submit them in writing to the nearest branch, the bank's official website, or through the bank's official social media pages/accounts. The complaint will be examined by the Customer Rights Protection Unit within a period not exceeding 15 working days.

٣٥-٢-٣٥) تقدم الشكاوى / الطلبات لمركز خدمة العملاء رقم ١٩١٢٣ ويمكن للعميل تقديمها كتابياً إلى أقرب فرع , أو من خلال الموقع الرسمي للبنك أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي علي الصفحات/الحسابات الرسمية الخاصة بالبنك. ليتم بحث الشكوى من وحدة حماية حقوق العملاء خلال مدة لا تزيد عن ١٥ يوم عمل

35-2-36) Please consider the data mentioned in this form as an update to my previous data and I agree to amend it in the bank's records and under my responsibility and without responsibility for the bank. The bank acknowledges the confidentiality of the information and not making it available to others inside the bank or outside the bank in accordance with the instructions of the Central Bank of Egypt or the laws regulating that.

٣٥-٢-٣٦) برجاء إعتبار البيانات المذكورة في هذا النموذج كتحديث لبياناتي السابقة وأوافق على تعديلها في سجلات البنك وتحت مسؤوليتي ودون مسؤولية عن البنك، ويقر البنك علي سرية المعلومات وعدم إتاحتها للغير داخل البنك أو خارج البنك بما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي المصري أو القوانين المنظمة لذلك.

35-2-37) The bank or any relevant entities may not be responsible for losses resulting from delay in sending, transferring, non-receipt, loss of information, malfunctions or emergency situations such as electricity failure or suspension of work and any malfunctions resulting from an act outside the control of the bank. The customer may not hold the bank responsible for the damages that befall the customer in the event of any of the above-mentioned cases occurring.

٣٥-٢-٣٧) لا يجوز أن يكون البنك أو أي كيانات معنية مسؤولين عن الخسائر الناجمة عن التأخير في إرسال أو تحويل أو عدم إستلام أو فقدان المعلومات أو الأعطال أو حالات الطوارئ مثل تعطل الكهرباء أو تعليق العمل وأي أعطال تكون ناتجة عن فعل خارج إرادة البنك. ولا يجوز للعميل تحميل البنك المسؤولية عن الأضرار التي تصيب العميل في حالة حدوث أي من الحالات المذكورة أعلاه.

35-2-38) I fully and finally acknowledge my agreement and acceptance of all terms and conditions and my agreement to subscribe to any of the bank's digital services by self-registering for the service in the future.

٣٥-٢-٣٨) أقر إقراراً تاماً ونهائياً بموافقتي وقبولي جميع الشروط والأحكام وبموافقتي للإشتراك في أي من الخدمات الرقمية لدي البنك عن طريق التسجيل الذاتي للخدمة مستقبلاً .

### 36. IVR Services Terms and Conditions

that all instructions conducted by me/us at Arab Banking Corporation – Egypt (herein after refer to as "The Bank") on my/our account via Telephone Banking Service on the Interactive Voice Response (IVR) (hereinafter referred to as "the instructions") are valid for execution for the banking operations related to my/our account.

All instructions conducted by me/us on my/our account held at your Bank via Telephone Banking Service (IVR) considered as a genuine, correct, specific, and complete and considered as a principal base to execute the instructions.

We hereby confirm that the Bank does not incur any responsibility for losses or damages of any kind (for example and not limited to losses or damages in connection with transmission error, misleading instructions, falsification, fraud, forgery, miscommunication, or damage or disruption in the communication tools with the bank) arising from the use of Telephone Banking Service (IVR).

### ٣٦) الشروط والأحكام الخاصة بخدمة التليفون البنكي الآلي

جميع التعليمات التي تصدر مني/ منا إلي بنك المؤسسة العربية المصرفية – مصر (يشار إليه فيما يلي بـ"البنك") علي حسابي طرف البنك عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي (ويشار إليها فيما يلي بـ"التعليمات") يعتد بها لتنفيذ ما ورد فيها من تعليمات خاصة بالعمليات المصرفية علي حسابي.

بأن أية تعليمات تصدر مني/ منا علي حسابي طرفكم عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي تعتبر أصلية وصحيحة ومحددة وكاملة وتعتبر أصلاً لتنفيذ التعليمات.

بأننا علي علم بأن البنك لا يتحمل أي مسؤولية عن الخسائر أو الأضرار أياً كان نوعها (على سبيل المثال لا الحصر الخسائر و/أو الأضرار المتعلقة بأخطاء الإرسال و/أو التعليمات المضللة و/أو الغش و/أو التدليس و/أو التزوير و/أو الخطأ في الإتصال و/أو حدوث عطل و/أو خلل ميكانيكي في وسيلة الإتصال بالبنك) و الناشئة عن استخدام خدمة التليفون البنكي الآلي.

that The Bank shall reserves the right – at its own and absolute discretion- to accept or refuse the execution of any instructions dispatched via Telephone Banking Service (IVR).

The Bank may verify the genuineness and correctness of the instructions by several methods such as the recording of the telephone conversations to be used as evidence before the courts or any judicial authority.

The Bank shall have the right to ask for a written confirmation for the said orders and/ or instructions signed with the verified signature at the Bank, in case there are discrepancy between the written confirmation and the instructions dispatched via Telephone Banking Service (IVR) then the written confirmation shall prevail and deemed valid, and I/We hereby undertakes that I/We shall not claim the bank or object regarding its execution.

The Bank shall have the right to amend / maintain / update the service due to the central bank of Egypt instruction or for any other reason, which will stop the service for certain period, accordingly the bank shall not be responsible for this discontinue, and the customer will not have the right to claim, knowing that the bank will notify the client with any updates in this regard.

I /We, hereby shall not hold the bank responsible for any liability arising or related to the execution of such instructions and waive the right to recourse against the Bank for any related claim.

This declaration and undertaking has been drafted in English and Arabic text, I/ we hereby declare that the Arabic text shall be applied and prevail in case of any discrepancies.

This declaration and undertaking shall be governed by the Egyptian Laws and any dispute claim arising out of or in connection with this declaration and undertaking shall be settled by the Cairo Economic Court.

#### IVR Functionalities and IVR Authentication and Registration Process :

All calls will initially be routed to the IVR for authentication or registration for self-service automated phone banking service options; An authentication process will be performed by using TPIN verification method and OTP method to enabling customer initiate any banking transactions. Only authenticated customers will be allowed to use automated banking services.

Unauthenticated customers will be offered an option to register for the service or to use menus for non-financial services. Customers will be able to speak with a live agent during the call by selecting an appropriate option, the call will be transferred to an agent along with the customer information to agent for further assistance.

An advanced IVR based authentication functionality will be built. The IVR will be integrated with core banking backend system .

The agent will handle all types of calls including calls transferred from the automated services menus for agent assistance the IVR will manage the call routing and automated services. Customer validation will be performed by both before providing any financial information:

- All calls will first reach the IVR.
- The customer selects phone banking self service IVR
- IVR will ask the caller to enter his customer number with a valid TPIN.
- The caller will be verified against the customer information via IVR web based interface and then routed to appropriate service or call agent.

بأحقية البنك – طبقا لسلطته التقديرية المطلقة – في قبول أو رفض أية تعليمات تصله عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي.

كما يحق للبنك التأكد من صحة التعليمات المرسله من خلال عدة وسائل منها الإتصال بالعميل و تسجيل المحادثات التليفونية للإحتجاج بها كدليل يعتد به أمام المحاكم أو أية جهة قضائية أخرى.

بأحقية البنك بطلب منا تعزيز كتابياً لتلك الأوامر و/أو التعليمات في صورة خطاب موقع عليه توقيعاً أصلياً معتمد لدى البنك، وفي حالة ظهور اختلاف بين النص الخطي للتعزيز وبين تلك التعليمات التي سبق أن صدرت عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي فإن الأخيرة تعد صحيحة وأصلية ولا يحق لنا الإعتراض أو الرجوع على البنك بخصوص تنفيذها.

يحق للبنك من وقت لأخر إجراء تعديلات / صيانة / تحديث للخدمة نتيجة تعليمات صادرة من البنك المركزي أو أي سبب آخر مما قد يتطلب توقف الخدمة لفترة معينة وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن العميل من إستخدام خدمة التليفون البنكي ولا يمكن للعميل الرجوع علي البنك خلال هذه الفترة بأية مطالبات، علماً بأن البنك سيقوم بإخطارك بذلك .

كما نعفي البنك من أية مسئولية تنشأ أو مرتبطة بتنفيذ تلك العمليات وتنازل عن حق الرجوع علي البنك في هذا الشأن.

تحرر هذا الإقرار والتعهد من اللغتين الإنجليزية والعربية وأقر/نقر الاختلاف. يخضع هذا الإقرار والتعهد لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية وفي حالة نشوب أي نزاع متعلق به تختص بنظره والفصل فيه المحكمة الإقتصادية بالقاهرة.

يخضع هذا الإقرار والتعهد لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية وفي حالة نشوب أي نزاع متعلق به تختص بنظره والفصل فيه المحكمة الإقتصادية بالقاهرة.

#### تشغيل تقنية الإستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)

في البداية سوف يتم توجيه جميع المكالمات إلى الرد الآلي للمصادقة أو التسجيل لخيارات الخدمة المصرفية الهاتفية الذاتية الآلية. سيتم تنفيذ عملية المصادقة بإستخدام طريقة التحقق رقم التعريف الهاتفي وطريقة كلمة المرور لمرة واحدة لتمكين العملاء من بدء أي معاملات مصرفية. وسيسمح فقط للعملاء الذين تم المصادقة عليهم إستخدام الخدمات المصرفية الآلية.

بالنسبة للعملاء الذين لم يتم المصادقة عليهم سيقدم لهم خيار للتسجيل في الخدمة أو إستخدام القوائم للخدمات غير المالية. سيتمكن العملاء من التحدث مع ممثل خدمة العملاء أثناء المكالمه عن طريق اختيار الخيار المناسب ، وسيتم تحويل المكالمه لممثل خدمة العملاء للحصول على مساعدة إضافية.

وسيتم بناء خدمة الرد الآلي المتقدمة IVR. وسيتم دمج الرد الآلي مع النظام الحالي المصرفي الأساسي عبر نوافذ خدمة الإنترنت التي تقدمها تكنولوجيا معلومات بنك ABC .

سيتعامل ممثل خدمة العملاء مع جميع أنواع المكالمات بما في ذلك المكالمات المحولة من قوائم الخدمات الآلية للحصول على مساعدة ممثل خدمة العملاء ستقوم خدمة IVR بإدارة توجيه الإتصال والخدمات الآلية. سوف يتم تنفيذ التحقق من شخصية العملاء على حد سواء قبل تقديم أي معلومات مالية :

- كل المكالمات سوف تصل أولاً عن طريق تقنية IVR .
- يختار العميل الخدمة الذاتية للهاتف المصرفي IVR
- تطلب خدمة IVR من المتصل إدخال رقم العميل مع رقم التعريف الهاتفي صالح للإستخدام.
- يتم التحقق من المتصل مقابل معلومات العميل عبر الـ IVR ثم تحويلها للخدمة المناسبة أو ممثل خدمة.

• The IVR will authenticate the caller using web service provided by ABC, against the information entered by the caller. When the caller is authenticated successfully, the caller will be able to select phone banking service or speak with a live agent for more information. Further, the customer will be verified by the agent before providing the financial information as per pre-defined workflow process in case required.

• Un-authenticated callers will be routed through the IVR to agents for further authentication if required otherwise the customer will be able to use non-banking inquiry services for example product and marketing information etc.

## 1. IVR Authentication and Registration Process

(Interactive Voice Response (IVR) is a technology that allows a computer to interact with humans through the use of voice and tones)

When a call comes in, the IVR first identify and authenticate the caller.

The system must ensure that the caller is who he says he is before any kind of request can be granted, issue addressed or information dispensed.

ABCE has built a TPIN based IVR authentication process which allows customer to register and authenticate themselves before Contact center or IVR provide any sensitive customer information available within phone banking services.

The IVR authentication method follows triple factor authentication process which means the customer will be registered by validating three factors.

1. Client ID
2. Mobile number or ATM card
3. National ID

To get authenticated and register for phone banking service, customers have to go through a validation process where he has to enter his Client ID, National ID and mobile number registered with the bank. this is after the customer has been read the terms and conditions.

In case the mobile number is not available or if the mobile number entered by the customer does not match with the number available in ABC core banking, the customer can authenticate by using his ABC debit card.

Once the customer enter the Client ID number, National ID and Mobile Number; the information is passed to core banking system.

If validation is successful, the customer receives a four digit OTP generated by IVR via SMS at his entered mobile number.

After receiving the OTP on his mobile phone, customer can enter this OTP number during the existing call.

IVR validate the customer information and the entered OTP and offer customer to select a four digit numeric IVR password or TPIN

The customer enters a numeric TPIN (Telephone Personal Identification Number) of his choice as a password which he has to remember and enter whenever he wants to use phone banking services.

Customers only with a valid TPIN can access the self-service menu, to use any fund transfer option customer will be provided with an additional transactional OTP for further transactions security.

To perform financial transaction using IVR, the customer should have a registered mobile number with the bank in order to receive transaction OTP.

- سوف تقوم خدمة IVR بالمصادقة للمتصل باستخدام خدمة تقديمها عبر إنترنت بنك، إزاء المعلومات التي تم إدخالها من قبل المتصل. عند مصادقة المتصل بنجاح، سيكون الطالب قادراً على تحديد خدمة الهاتف المصرفي أو التحدث مع ممثل خدمة العملاء الحالي لمزيد من المعلومات. وعلاوة على ذلك، سيتم التحقق من العميل من قبل ممثل خدمة العملاء قبل توفير المعلومات المالية وفقاً لعملية سير العمل المحددة مسبقاً في حال لزم الأمر.

- يتم توجيه المتصلين غير المصدق عليهم من خلال الرد الآلي إلى ممثلي خدمة العملاء لإستكمال إجراءات المصادقة إذا لزم الأمر وإلا فإن خدمة العملاء سوف تكون قادرة على إستخدام خدمات الإستفسار غير المصرفية على سبيل المثال المنتجات والمعلومات التسويقية إلخ .

## 1. عملية المصادقة والتسجيل في خدمة IVR

(الإستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) هي تقنية تسمح للكمبيوتر للتفاعل مع البشر من خلال إستخدام الصوت والنغمات)

عند ورود مكالمة عن طريق خدمة IVR يتم أولاً تحديد ومصادقة المتصل . يجب على النظام ضمان أن المتصل هو بنفسه الذي يقول أنه هو، قبل أن تتم الموافقة على أي نوع من الطلبات التي تشمل مسألة موجهة أو معلومات الإستغناء.

وقد بنيت تقنية ABCE عملية المصادقة عبر خدمة IVR رقم التعريف الهاتفي الذي يسمح للعملاء التسجيل والمصادقة على النفس قبل مركز الاتصال أو الرد الآلي توفر معلومات العميل الحساسة المتوفرة ضمن خدمات الهاتف المصرفي .

أسلوب المصادقة عبر خدمة IVR يتبع عملية المصادقة عامل الثلاثي الذي يعني أنه سيتم تسجيل العملاء من خلال التحقق من صحة ثلاثة عوامل :

1. رقم تعريف العميل
2. رقم تليفون أو بطاقة الصراف الآلي
3. البطاقة الشخصية

للحصول على مصادقة والتسجيل في خدمة الهاتف المصرفي ، يجب على العملاء أن يمروا عبر عملية تحقق حيث أنه يجب أن يدخل رقم العميل، رقم البطاقة الشخصية ورقم التليفون المحمول المسجلين بالبنك. بعد أن يكون العميل قد إطلع ووقع على شروط وأحكام الخدمة.

في حالة عدم توفر رقم الموبيل أو الرقم الذي تم إدخاله غير متطابق مع رقم الموبيل المسجل في نظام بنك ABC الأساسي، يمكن للعميل المصادقة باستخدام بطاقة السحب الآلي لبنك ABC الخاصة به.

بمجرد إدخال العميل لرقم التعريف ورقمه القومي ورقم التليفون المحمول، يتم تمرير المعلومات لنظام البنك الأساسي للتحقق من العميل.

إذا تم التحقق من صحة المعلومات بنجاح ، يحصل العميل على أربعة أرقام لكلمة المرور لمرة واحدة والتي تم إنشاؤها بواسطة خدمة IVR عن طريق الرسائل القصيرة على رقم هاتفه المحمول الذي تم إدخاله.

بعد تلقي كلمة المرور لمرة واحدة على هاتفه المحمول، يمكن للعميل إدخال هذا الرقم السري أثناء المكالمة الحالية .

تقوم خدمة IVR من التحقق من صحة معلومات العملاء وإدخال الرقم السري وتقديم العملاء لأختيار أربعة أرقام رقمية لكلمة المرور الخاصة بالتليفون البنكي (TPIN).

يدخل العميل الرقم السري الخاص به (رقم الهاتف أو رقم التعريف الشخصي) لإختياره بإعتباره كلمة المرور التي عليه أن يتذكرها ويدخلها متى شاء لإستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف.

يمكن للعملاء فقط الذين يملكون رقم تعريف هاتفي صحيح الوصول لقائمة الخدمة الذاتية، لإستخدام أي وظيفة تحويل أموال سيتم إرسال رقم سري لمرة واحدة إضافي وذلك للمزيد من الأمان للعمليات.

لإجراء المعاملات المالية باستخدام خدمة IVR، يجب أن يكون للعميل رقم هاتف محمول مسجل لدى البنك من أجل الحصول على الرقم السري لمرة واحدة.

ABC Client enquiry web-service returns this customer reference number..

AFS is maintaining the TPIN and e-terms, condition status and other required information in IVR database against customer reference number. AFS is not storing any customer ID or account number for TPIN registration. Similarly IVR will not pass the OTP or TPIN to ABC core banking system for security reasons.

Please refer to the data in this form as an update of my previous data and I agree to amend it in the bank records.

#### Customer Rights and Obligations:

- The right to use Phone banking services (IVR) is limited to the customer alone, and the customer is obliged at all times not to allow or enable any other person to use them.
- Any transaction on the accounts of the customer using the approved authentication method shall be considered as an evidence in the evidence, and in no case shall be challenged or invalidated.
- In the case of inquiries or complaints the customer must contact the customer service center on the bank's declared numbers. The bank is committed to responding to the customer at the appropriate time through the means that the bank deems appropriate.
- The client is obliged to notify the bank directly of any instructions issued by any person who is not allowed or suspected to enter the accounts of the customer.
- The Customer acknowledges its consent that the Bank shall provide or disclose all or some information about its account/ accounts with the Bank to any of its branches and / or agents and / or any of the parties providing the technical or banking service or to any of the facilities it contracts To provide some services related to the implementation of any electronic banking services authorized by the Bank as the Bank deems necessary in this regard.
- To unsubscribe from the service, the customer must contact the nearest branch and request it in writing.

#### Bank Rights and Obligations:

- The Bank reserves the right, in accordance with its absolute discretion and protection, to terminate, withdraw or limit the Customer's use of the Service or any part thereof, taking into account the need to notify the Client of taking any of these procedures in a manner that the Bank deems appropriate.
- The bank's obligations are limited to executing instructions issued by the customer after being accepted by the bank, and the bank is not responsible in case of incorrect data provided by the client. The Bank shall not be liable for any compensation due to incorrect data. Customer is not entitled to cancel or modify any transaction after its execution.
- The Bank is not responsible for any delay in the execution of transactions as a result of circumstances beyond its control, including but not limited to power outages, errors resulting from breakdowns in computer systems or communication networks, interruption or delay of transactions by electronic payment networks or Corresponding or receiving banks.
- The Bank may, at any time, refrain from executing any or all of the instructions issued by the Client without giving reasons when the need arises, provided that the Bank informs the Client.

يمكن لعملاء بنك ABC تحقيق العوائد عن طريق خدمة الويب بواسطة هذا الرقم المرجعي للعملاء.

نظام AFS هو المنوط بالحفاظ على رقم التعريف الهاتفي وشروطه الإلكترونية، ووضع شروط وغيرها من المعلومات المطلوبة في قاعدة بيانات IVR إزاء الرقم المرجعي للعملاء. نظام AFS لا يقوم بتخزين أي هوية للعميل أو رقم الحساب التسجيلي أو رقم التعريف الهاتفي. وبالمثل أيضا خدمة IVR لاتمر بالرقم السري أو رقم التعريف الهاتفي إلى النظام المصرفي لبنك ABC وذلك لدواعي أمنية.

برجاء إعتبار البيانات المذكورة في هذا النموذج كتحديث لبياناتي السابقة وأوافق علي تعديلها في سجلات البنك.

#### حقوق و إلتزامات العميل:

- يقتصر الحق في إستخدام خدمات التليفون البنكي أو الإلتفان بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من إستخدامها أو الإلتفان بها.
- يعتبر أي تعامل على الحسابات الخاصة بالعميل بإستخدام وسيلة التوثيق المعتمدة تعليمات صادرة من العميل وتعتبر حجة في الإثبات، ولا يحق بأي حال من الأحوال الإعتراض عليها أو الدفع بعدم صلاحيتها وتعتبر بمثابة تعليمات موقعة بتوقيع العميل المعتمد.
- في حالة وجود إستفسارات أو شكاوى يجب على العميل الإتصال بمركز خدمة العملاء على أرقام البنك المعلنة. ويلتزم البنك بالرد على العميل في وقت مناسب من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة.

- يلتزم العميل بإخطار البنك مباشرة بأي تعليمات قد تصدر من أي شخص غير مسموح له أو مشتبه فيه بالدخول على الحسابات الخاصة بالعميل.

- يقر العميل بموافقة على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/حساباته لدى البنك إلى أي من فروعهم 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 أي من الخدمات الإلكترونية البنكية والمصرح لها من البنك وفقا لما يراه البنك مناسباً ولزماً في هذا الشأن.

- لإلغاء الإشتراك في الخدمة، يتعين على العميل التوجه للفرع الأقرب له وطلب ذلك كتابياً.

#### حقوق و إلتزامات البنك:

- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه لمصلحة العميل أن يقوم بوقف أو سحب أو الحد من إستخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها، مع الأخذ في الإعتبار ضرورة إخطار العميل باتخاذ أي من هذه الإجراءات المذكورة بعالية من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة.
- تنحصر إلتزامات البنك في تنفيذ التعليمات الصادرة من العميل بعد قبولها من البنك، ولا يكون البنك مسؤولاً في حال عدم صحة البيانات المقدمة من العميل. ولا يلتزم البنك بتقديم أي تعويض نتيجة لعدم صحة البيانات. ولا يحق للعميل إلغاء أو تعديل أي معاملة بعد إكمال تنفيذها.
- لا يعتبر البنك مسؤولاً عن أي تأخير في تنفيذ المعاملات نتيجة ظروف خارجة عن إرادته، على سبيل المثال لا الحصر، إنقطاع التيار الكهربائي، أخطاء ناتجة عن أعطال في أنظمة الحاسب الآلي أو شبكات الإتصالات، أو تعطل/تأخر المعاملات من قبل شبكات المدفوعات الإلكترونية أو البنوك المراسلة أو المستقبلية.
- يحق للبنك في أي وقت الإمتناع عن تنفيذ أي من أو جميع التعليمات الصادرة عن العميل دون إبداء أسباب عند إقتضاء الحاجة، على أن يقوم البنك بإبلاغ العميل.



• The Bank is entitled at any time to stop any banking services temporarily or permanently for any period of time, without giving reasons and without notice to the client.

• The Bank is entitled to amend any of the conditions and provisions governing phone banking services at any time and without the need to notify the customer in advance. The Bank shall subsequently notify the Client of such amendments in any manner it deems appropriate. The new amendments shall be binding and valid. If the Client does not accept any of these amendments or changes He shall, not later than thirty days from the date of becoming aware of such amendment or change, notify the Bank of his desire to terminate the contract and cease immediately any operations.

• The Bank has the right to change any of the transaction limits on the Services as the Bank deems appropriate and is obliged to notify Customer of the means it deems appropriate.

• The Bank is entitled to entrust any other party with the implementation of some (but not all) of its obligations under the terms and conditions of the use of the banking services. In this case, the Bank will remain responsible in the face of the customer for maintaining the confidentiality of all customer data and accounts.

• يحق للبنك في أي وقت إيقاف أي من الخدمات البنكية بشكل مؤقت أو نهائي لأي فترة زمنية، دون إبداء أسباب ودون إخطار العميل.

• يحق للبنك تعديل أي من الشروط والأحكام المنظمة لخدمات التليفون البنكي في أي وقت ودون حاجة لإخطار العميل مسبقاً، ويقوم البنك لاحقاً بإخطار العميل بهذه التعديلات بأي طريقة يراها مناسبة وتعتبر التعديلات الجديدة ملزمة وسارية، وفي حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أي عمليات.

• يحق للبنك تغيير أي من حدود المعاملات على الخدمات حسبما يراه البنك مناسباً ويلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة.

• يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف آخر بتنفيذ بعض من تعهداته) وليس كلها (التي يلتزم بها وفق شروط وأحكام استخدام خدمات التليفون البنكي وفي هذه الحالة فإن البنك سيظل مسؤولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته.

## Clients' Complaints:

- The complaints shall be submitted to the Call Center at 19123.
- The customer may submit the complaint in writing to the nearest branch. Then the bank concerned Dept. shall examine the complaint. The bank should respond to the customer within a period of not more than fifteen working-days.
- Kindly be informed that there is customer complaint procedures which are available on request/ bank's website.

\*Other obligation and conditions shall be applied.

## شكاوى العملاء:

- تقدم الشكاوى لمركز خدمة العملاء رقم ١٩١٢٣ ويُمكن للعميل تقديمها كتابة إلى أقرب فرع.
- يتم بحث الشكاوى من الإدارة المختصة بالبنك ويتم الرجوع للعميل خلال مدة لا تزيد عن ١٥ يوم عمل.
- يوجد نظام عمل لشكاوى العملاء متوفر عند الطلب /الصفحة الرئيسية للبنك.

\* تطبق الشروط و الأحكام.

