

الخدمات المصرفية عبر الهاتف - أفراد (طلب التسجيل) PHONE BANKING – INDIVIDUALS (REGISTRATION FORM)

Date: التاريخ: Branch: فرع:

Customer's Information

معلومات العميل

| | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Customer name: | اسم العميل: |
| CIF No.: | رقم ملف العميل: |
| ID Card/Passport No.: | رقم بطاقة الرقم القومي /جواز السفر: |
| Expiry Date: | تاريخ الانتهاء: |
| Email: | البريد الإلكتروني: |
| Mobile Number: | رقم الهاتف المحمول: |

شروط وأحكام الخدمة المصرفية عبر الهاتف من البنك الأهلي الكويتي - مصر

Terms & Conditions Covering ABK- Egypt Phone Banking Service

The below terms and conditions and their amendments from time to time shall apply for any usage of the Phone Banking Services from the Customer of Al Ahli Bank of Kuwait - Egypt and constitute the whole Agreement between the Customer and Al Ahli Bank of Kuwait - Egypt.

تطبق الشروط والأحكام المشار إليها أدناه وتعديلاتها من وقت لآخر على أي استخدام لعميل البنك الأهلي الكويتي - مصر للخدمات المصرفية عبر الهاتف وتشكل كامل الاتفاق بين العميل والبنك الأهلي الكويتي - مصر

The Customer must read understand, accept and comply with the below terms and conditions completely, whereas by Customer's signature on this Agreement and on any other document(s) the Bank will deem necessary from time to time and complete registration and maintenance process, all the transactions and/or instructions issued from the Customer through using these Services are considered to be irrevocable direct instructions issued to Al Ahli Bank of Kuwait - Egypt who is directly managing the accounts kept with Al Ahli Bank of Kuwait - Egypt.

يجب على العميل قراءة الشروط والأحكام التالية وفهمها وقبولها والالتزام بها بشكل كامل، حيث أن بتوقيع العميل على هذه الاتفاقية وعلى أي مستندات أخرى يراها البنك ضرورة من وقت لآخر وإكمال عملية التسجيل والحفظ، تعتبر جميع المعاملات و/أو التعليمات التي تصدر من العميل من خلال استخدام هذه الخدمات بمثابة تعليمات مباشرة غير قابلة للإلغاء صدرت إلى البنك الأهلي الكويتي - مصر الذي يدير مباشرة الحسابات المحفوظ بها لديه.

First: Definitions:

أولاً: التعريفات:

The following definitions shall apply in this Agreement and any amendment/s that may be applied upon this Agreement from time to time, which literally define terminologies' meanings used under this Agreement, and cannot be interpreted or construed in any other way, unless otherwise oppositely determined:

تطبق التعاريف التالية في هذه الاتفاقية وأي تعديل/تعديلات أخرى تتم عليها من وقت إلى آخر، والتي تعرف معاني المصطلحات المستخدمة في هذه الاتفاقية، والتي لا يمكن تأويلها أو تفسيرها بأي شكل آخر، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك:-

| | | | |
|---|---|---|--|
| ABK - Egypt "the Bank": | Al Ahli Bank of Kuwait – Egypt, successors and assignees. | هو البنك الأهلي الكويتي - مصر، وخلفائه والمتنازل إليه. | البنك الأهلي الكويتي-مصر "البنك" |
| Customer/User: | The Individual or Company who holds account(s) or credit card(s) with ABK - Egypt. | هو الفرد أو الشركة الذي/التي له/لها حساب/ حسابات أو بطاقة بطاقات/ ائتمان لدى البنك الأهلي الكويتي - مصر | العميل / المستخدم: |
| Phone Banking Service or "the Service": | The electronic secured banking service that allows the Customer to perform Banking inquiries and transactions on their banking accounts and other banking products and/or credit & debit cards, include but not limited to account inquiries and credit cards' activation and Other services which may be provided from time to time by the Bank. | هي الخدمة المصرفية الإلكترونية الآمنة التي تسمح للعميل بأداء الاستعلامات والمعاملات على حساباته المصرفية وغيرها من المنتجات المصرفية الأخرى و/ أو بطاقة الخصم المباشر و/أو بطاقة الائتمان ومنها على سبيل المثال لا الحصر الاستعلامات عن الحساب وتفعيل بطاقات الائتمان وخدمات أخرى والتي يقدمها البنك من حين لآخر. | الخدمة المصرفية عبر الهاتف أو "الخدمة" |
| Interactive Voice Response (IVR): | A telephony technology in which the Customer uses a touch-tone telephone to interact with a database to acquire information or make Transactions. | هي تقنية هاتفية يستخدم فيها العميل الهاتف للتعامل مع قاعدة بياناته للحصول على معلومات أو إجراء معاملات مصرفية. | الخدمة الصوتية التفاعلية (IVR): |
| Account: | The account (s) and other banking product (s) and debit card (s) and credit card (s) held with ABK-Egypt. | هو الحساب (الحسابات) والخدمة (الخدمات) المصرفية الأخرى وبطاقة (بطاقات) الخصم المباشر وبطاقة (بطاقات) الائتمان لدى البنك الأهلي الكويتي - مصر. | الحساب: |
| The Agreement: | The terms and conditions mentioned in this agreement and its amendments from time to time and/or any instructions, updates of instructions, terms of usage published on ABK - Egypt's website. | هي الشروط والأحكام المذكورة في هذه الاتفاقية وتعديلاتها من وقت لآخر و/أو أي أوامر أو أي تحديث لها، شروط الاستخدام المعلن عنها على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك الأهلي الكويتي - مصر. | الاتفاقية: |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Financial and Banking Transactions: | All the financial services provided by the Bank and listed in its services from time to time, included but not limited to balance and account Transactions' inquiries, funds transfers between Customer's own accounts, and other services as deemed appropriate by the Bank from time to time. | هي جميع المعاملات المالية التي يقدمها البنك والمدرجة ضمن خدماته من وقت إلى آخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الاستعلام عن الرصيد والمعاملات على الحساب، والتحويلات المالية بين حسابات العميل، والخدمات الأخرى كما يراه البنك مناسباً من وقت لآخر. | المعاملات المالية والمصرفية: |
| Party: | Any of ABK - Egypt or the Customer (separately). | هو أي من البنك الأهلي الكويتي - مصر أو العميل (منفردين). | الطرف: |
| Parties: | ABK - Egypt and Customer (jointly). | هي البنك الأهلي الكويتي - مصر والعميل (مجتمعين). | الاطراف: |
| One Time Password (OTP): | The, unique, time-sensitive one-time security password that will be sent by the Bank as an SMS message to a designated Mobile Phone Number which will be used along with the Debit or Credit card number in order to gain access to the Phone Banking Service. | هي كلمة السر، المميزة المؤقتة والتي تستخدم لمرة واحدة والتي يرسلها البنك في رسالة نصية إلى رقم الهاتف المحمول المسجل لدى البنك والتي يتم استخدامها مع رقم بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة الائتمان من أجل الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الهاتف. | كلمة المرور لمرة واحدة (OTP): |
| Telephone PIN (TPIN): | The number or code chosen by the Customer himself - without any interference from the Bank - to identify himself to login to the Phone Banking Service. | هو الرقم أو الكود الذي يتم اختياره من قبل العميل بنفسه - دون أي تدخل من البنك - وذلك للتعرف على هويته العميل لتسجيل دخوله إلى الخدمة المصرفية عبر الهاتف. | رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN): |

Second: General Conditions:

ثانياً: الأحكام العامة:

The Bank shall provide the service (Phone Banking) according to the following conditions:

يقوم البنك بتقديم الخدمة (الخدمة المصرفية عبر الهاتف) وفقاً للشروط التالية:

- 2/1 The Phone Banking system consists of an interactive system that allows the User to receive information, to transmit orders and applications and to carry out banking Transactions from a distance 24-hours a day. The Customer understands and recognizes that the Phone Banking system is a developing system, subject to alterations and supplements, without depending exclusively on any technology existing today and that, to that extent, ABK - Egypt has the right to alter periodically the data of the Phone Banking system. For example, ABK - Egypt has the right to alter the number and the kind of the allowed Transactions, the requirements of the User's equipment, the methods and systems of recognition or verification of the User's identity, etc
- 2/2 The Bank will make reasonable effort to avail the Phone Banking system at all times, subject to the availability of the internet, mobile networks and telephony networks connections and to any periods of system outage required for necessary maintenance of the connections, networks and systems. The Bank will notify the User in advance in case of planned system maintenance/upgrade outage via Bank website www.abkegypt.com. However, the Bank shall not be liable for any failure to provide all or part of the Phone Banking system services for any reason beyond its control.
- 2/3 In case the Phone Banking system is unavailable for any reason, the Customer must use the Bank's other available service channels and take reasonable steps to minimize and/or prevent loss or risk.
- 2/4 In case the service is interrupted due to systems that are run and controlled by the Bank or any of its affiliates or system providers or other parties involved, the Bank will take all necessary actions to restore the service within one business day. In the event that the Bank is not able to restore the service within this promised period, it will communicate to the Users the next expected date for restoring the service.
- 2/5 This service (Phone Banking) is subject to change. Changes to the service will be published on the Bank's website.
- 2/6 The Bank shall have the right to terminate the Customer's use of the Phone Banking Service at any time without stating the reasons thereof yet the bank is obliged to notify the customer prior stopping the service with enough time.
- 2/7 The Bank shall not be liable for failure to execute any of the Transactions received via the system due to any reason beyond the Bank's control.

1/2 يتكون نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف من نظام تفاعلي يسمح للمستخدم باستلام المعلومات وتنفيذ الطلبات والتطبيقات وإجراء المعاملات المصرفية عن بعد على مدار 24 ساعة في اليوم. يدرك العميل ويفهم أن نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف هو نظام قابل للتطور، يخضع للتغييرات وإضافة ملاحق، دون الاعتماد حصرياً على أي تقنية موجودة حالياً، وعليه يحق للبنك الأهلي الكويتي - مصر تعديل بيانات نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف بشكل دوري. على سبيل المثال، يحق للبنك تغيير عدد ونوع المعاملات المسموح بها، ومتطلبات أجهزة المستخدم، وطرق وأنظمة التعرف على هوية المستخدم أو التحقق منها، إلخ.

2/2 على البنك أن يبذل مجهوداً معقولاً لاتاحة نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف في جميع الأوقات، وفقاً لتوافر شبكات الإنترنت والمحمول والاتصالات الهاتفية وكذلك لأي فترات انقطاع مطلوبة لإجراء الصيانة الضرورية للاتصالات والشبكات والأنظمة. سيقوم البنك بالتنبيه على المستخدم مقدماً في حالة وجود صيانة / تحديث النظام مخطط له سبباً وذلك عن طريق موقع البنك www.abkegypt.com ومع ذلك، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي إخفاق في تقديم كل أو جزء من خدمات نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف لأي سبب خارج عن إرادته.

3/2 في حالة عدم توفر نظام الخدمات المصرفية عبر الهاتف لأي سبب كان، يجب على العميل استخدام قنوات الخدمة الأخرى المتوفرة لدى البنك واتخاذ خطوات معقولة للحد من أو منع الخسارة أو المخاطرة أو منع حدوثها.

4/2 في حالة توقف الخدمة بسبب الأنظمة التي يتم تشغيلها والتحكم فيها من قبل البنك أو أي من الشركات التابعة له أو مزودي النظام أو الأطراف الأخرى المعنية، سوف يتخذ البنك جميع الإجراءات اللازمة لاستعادة الخدمة خلال يوم عمل واحد. في حالة عدم تمكن البنك من استعادة الخدمة خلال هذه الفترة، فإنه سيبلغ المستخدمين بالتاريخ التالي المتوقع لاستعادة الخدمة.

5/2 هذه الخدمة (الخدمة المصرفية عبر الهاتف) قابلة للتغيير. وسيتم نشر هذا التغيير على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك.

6/2 كما يحق للبنك إنهاء استخدام العميل للخدمة المصرفية عبر الهاتف في أي وقت دون ذكر أسباب ذلك على أن يتم إبلاغ العميل قبل إيقاف الخدمة بوقت كاف.

7/2 لا يكون البنك مسؤولاً عن فشل تنفيذ أي من المعاملات المستلمة من خلال النظام وذلك لأسباب خارجة عن سيطرته.

Third: Security:

ثالثاً: الأمان:

- 3/1 The Customer will register to the service by using his Debit/Credit card number. He will be authenticated by receiving an OTP and then he will be prompted to create his TPIN which will be his consent to use the Service by security manner against all its risks in the manner detailed hereinafter.

1/3 يقوم العميل بالتسجيل في الخدمة باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر/بطاقة الائتمان الخاصة به، ويتم تفعيل الخدمة عن طريق استلام كلمة السر المؤقتة ومن ثم يطلب منه إنشاء رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به والذي سوف يسمح باستخدام الخدمة بطريقة آمنة ضد جميع المخاطر المبينة بالطريقة التفصيلية فيما بعد.

3/2 The Bank has absolutely no access to Customer's TPIN other than in a strictly encrypted form. Customers set their own TPIN during the service registration. The frequent change of the TPIN is an important and necessary security measure, the Service of which must regularly and promptly be observed by the Customer. The Bank shall have the right to cancel at any time the existing TPINs and introduce and/or adopt, from time to time, any additional Passwords and/or other security measures or procedures and it shall inform the Customer of that by any means the Bank deems appropriate.

3/3 The Customer authorizes the Bank to proceed with the execution of the Orders transmitted within the framework of this Agreement provided that the transmission of such orders has been verified by the use of Customer's TPIN and where so mandated jointly with the use of the OTP, or with the use of any other security procedures that ABK - Egypt may from time to time set in place, without taking further steps to ensure that the orders or requests are genuine. The Customer agrees that the use of the TPIN, or where so mandated jointly with the use of the OTP will have the same effect as his signature. Save as provided by Law, ABK - Egypt at any time and at its absolute discretion, may refuse to receive and execute any Instructions and/or provide any information and/or provide any service to the Customer provided that such right shall not be unreasonably exercised.

3/4 The Customer undertakes to exert utmost diligence and care in taking all necessary security measures in order to avoid access by unauthorized persons to the Customer's account and more specifically the Customer recognises and agrees that he shall be fully liable for any loss caused either to himself, ABK - Egypt or any other person as a result of Customer's failure to adhere to the safety procedures.

3/5 The Customer must take all necessary precautions to prevent fraudulent use of the TPIN and must never disclose to anyone his TPIN and/or OTP and always protect access to his mobile phone. The Customer must at all times be aware that under no circumstances whatsoever will an employee of ABK - Egypt require him to disclose to him or anyone else his TPIN and/or OTP. The Customer must at all times take all necessary measures to protect and maintain confidentiality for his means of access to the Phone Banking Services as well as his TPIN and/or OTP and must never write down TPIN and OTP in a way which could be revealed to anyone.

3/6 The Customer shall at all times remain liable for any Transactions made on the Phone Banking Services and shall indemnify the Bank for all loss / damage caused by any unauthorized use of the service.

3/7 The Customer shall exert every possible diligence to prevent the Debit/ Credit Card and the TPIN being lost or stolen and shall notify the Bank immediately with any loss or theft. The Bank cannot hold responsibility in case a lost or stolen Debit/ Credit Card and the TPIN service is used prior receiving loss/theft notification.

3/8 The Bank will provide on its website informative & awareness material carrying advice on the security measures and reasonable precautions the Users must undertake when accessing the Phone Banking system, subject to updates from time to time as the Bank deems necessary. By his signature on this Agreement, the User accepts his obligation at all times to read all awareness material, notifications and warnings issued by the Bank concerning the safe use of the Phone Banking system and to act accordingly so as to protect his Phone Banking access codes and his accounts.

٢/٣ لا يحق للبنك مطلقاً الدخول إلى رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص بالعميل إلا في شكل مشفر تماماً. كما يقوم العملاء بتعيين رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص بهم أثناء تسجيل الخدمة. فالتغيير المتكرر لرقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) هو إجراء أمني هام وضروري، ويجب على العميل مراقبة الخدمة بشكل منتظم وفوري. يحق للبنك إلغاء أي بنود لرقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به الساري في أي وقت يشاء وإدخال واعتماد، من وقت لآخر، أي كلمات سر إضافية و/أو أي احتياطات و/أو إجراءات أمنية أخرى، ويجب عليه إبلاغ العميل بذلك بأي وسيلة من الوسائل التي يراها مناسبة.

٣/٣ يعطى العميل الحق للبنك القيام بتنفيذ الأوامر المرسلة في إطار هذه الاتفاقية بشرط التحقق من إرسال هذه الأوامر عن طريق استخدام رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص بالعميل وحيث يتم استخدامه بالتزامن مع استخدام كلمة المرور المؤقتة أو مع استخدام أي إجراءات أمنية أخرى قد يحددها البنك من وقت لآخر دون اتخاذ المزيد من الخطوات لضمان صحة الطلبات أو الأوامر. يوافق العميل على أن استخدام رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به، أو حيث يتم تفويضه مجتمعاً مع استخدام كلمة المرور المؤقتة سيكون له نفس تأثير توقيعه. باستثناء ما هو منصوص عليه في القانون، يجوز للبنك في أي وقت ووفقاً لتقديره المطلق رفض استلام أي من التعليمات و/أو تقديم أي معلومات أو تقديم أي خدمة للعميل بشرط ألا يتم ممارسة هذا الحق على نحو غير منطقي أو مفرط.

٤/٣ يتعهد العميل ببذل أقصى درجات العناية والاهتمام و اتخاذ كافة الإجراءات الأمنية اللازمة وذلك لتجنب وصول الأشخاص غير المرخص لهم إلى حساب العميل، وبشكل أكثر تحديداً يقر العميل وبوافق على أنه مسؤول ومسؤولية كاملة عن أي خسارة تلحق به سواء عن طريقه أو بالبنك أو أي شخص آخر نتيجة فشل العميل في الالتزام بإجراءات السلامة.

٥/٣ يجب على العميل اتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لمنع الاستخدام الاحتيالي علي رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به ويجب عليه عدم الإفصاح مطلقاً لأي شخص برقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به و/أو كلمة المرور المؤقتة (OTP) وحماية الدخول إلى هاتفه المحمول. يجب على العميل في جميع الأوقات أن يدرك أنه في ظل أي ظرف من الظروف لن يقوم موظف البنك بطلب الإفصاح له أو لأي شخص آخر عن رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به أو كلمة المرور المؤقتة (OTP). يجب على العميل في جميع الأوقات اتخاذ جميع التدابير اللازمة لحماية والحفاظ على سرية وسائل الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف وكذلك رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به أو كلمة المرور المؤقتة (OTP) ويجب ألا يسجل أبداً رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به وكلمة المرور المؤقتة (OTP) بطريقة يمكن الكشف عنها لأي شخص.

٦/٣ يظل العميل في كل الاوقات مسئولاً عن اي معاملات تتم من خلال الخدمة المصرفية عبر الهاتف ويتعهد العميل بتعويض البنك عن كل الخسائر / الاضرار الناجمة عن أي استخدام غير مصرح به للخدمة.

٧/٣ يلتزم العميل ببذل العناية المعقولة لحماية بطاقة الخصم المباشر/ بطاقة الائتمان أو رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) الخاص به من الفقدان أو السرقة. كما يلتزم العميل بإبلاغ البنك فور الفقدان أو السرقة. ولا يعد البنك مسئولاً في حالة فقدان أو ضياع بطاقة الخصم المباشر / بطاقة الائتمان و رقم التعريف الهاتفي الشخصي (TPIN) في حالة الاستلام قبل إشعار الضياع/السرقة.

٨/٣ يوفر البنك على موقعه الإلكتروني الخاص بمعلومات للتوعية والاحاطة متضمنة على نصائح حول الإجراءات الأمنية والاحتياطات المعقولة التي يجب على المستخدمين اتخاذها عند الوصول إلى الخدمة. حيث ان بتوقيعه على هذه الاتفاقية، يقبل المستخدم بالتزامه في جميع الأوقات بقراءة جميع مواد التوعية والإخطارات والتحذيرات التي يصدرها البنك فيما يتعلق بالاستخدام الآمن للنظام المصرفي عبر الهاتف والعمل وفقاً لذلك من اجل حماية رموز الدخول الي الخدمة المصرفية عبر الهاتف والحسابات الخاصة به.

Liability & Obligations Of The Bank And The Customer:

مسئوليات والتزامات البنك والعميل

- 4/1 ABK - Egypt may at any point of time, without the need to clarify the reasons standing behind such decision, stop (partially or entirely) offering the Phone Banking Service to the Customer, whether on a temporary basis or permanently. That to come along with the Customer's ability to stop using the service offered by ABK - Egypt, provided that the client will notify the Bank with such decision in order for the Bank to cancel his access to the service, with no liabilities on the Bank as a result of such action as well as the right to amend the service yet the bank is obliged to notify the customer prior stopping the service with enough time.
- 4/2 The Bank preserves its right to effect any required amendments/ changes on the service features offered to the Customers, without the need to prior notify the Customer. The Customer's liability/ responsibility is limited/linked to the available service features, which will be announced on the IVR or through the Bank's website.
- 4/3 The Customer undertakes the responsibility to maintain the (TPIN) of the service. Accessing the service can only be attained by using the Customer's Debit or Credit card number and TPIN. (The Customer MUST NOT DISCLOSE his TPIN to any third party).
- 4/4 The Customer acknowledges that he / she shall bear all the consequences related to the use of his / her TPIN to access the Service without any responsibility on the Bank.
- 4/5 The use of the TPIN to access this Service is considered a sufficient action to hold the Customer responsible to all implications resulting from such action, regardless of whether the Transactions were conducted by himself/herself or not. Therefore, the Customer has to notify the Bank of losing the TPIN or that he / she shared it with third parties and bears all damages arising from sharing such sensitive data or passing them over to the one of his or her affiliates or third parties, and is fully responsible for all the consequences of leakage, theft, loss, and misuse of the service and TPIN as a result of that without any responsibility on the Bank.
- 4/6 The Bank will not be considered liable for any loss or damage that may result directly or indirectly as a result of loss or damage arising directly or indirectly due to the malfunction to the service
- 4/7 For joint accounts, the registration to the Service will be subject to the Bank decision whether to grant Customers access to the Phone Banking service or not.
- 4/8 The Customer shall have the right to cancel/suspend the service at any time in case of loss or theft of the TPIN through the Call Center or by visiting any of ABK – Egypt branches .In such case the Customer can reactivate the Service by creating a new TPIN through the IVR.
- 4/9 The below-mentioned terms and conditions govern all interactions of the Customer/User with the Bank's Call Center regarding his requests, inquiries and instructions:
- a. The Customer/User permits /allows the Bank to record all his phone calls with the Call Center.
- b. The Customer/User declares the Bank's right to proceed with any verification necessary to identify him in its systems and verify his/her identity before executing any service requested through the Bank's Call Center. In case any doubt or uncertainty arises during the Customer identity verification, the Bank has the full right to not proceed serving the caller and to not accept any instructions from him.
- c. The Customer permits /allows the Bank to use the recorded phone calls with the Call Center as reference if necessary.
- d. The Customer/User hereby irrevocably undertakes to bear all consequences whatsoever which may result directly or indirectly on him/her that could occur due to using the recorded call feature provided by the Bank's Call Center at present or in the future without any responsibility on the Bank.
- 1/ع يجوز للبنك الأهلي الكويتي – مصر في أي وقت من الاوقات ودون الحاجة الى ابداء أي اسباب وراء اتخاذ قرار التوقف (جزئيا أو كلياً) عن تقديم خدمة المصرفية عبر الهاتف للعميل، سواء بشكل مؤقت أو بشكل دائم ويتواكب ذلك مع قدرة العميل على وقف استخدام الخدمة المقدمة من قبل البنك الأهلي الكويتي – مصر شريطة أن يقوم العميل بإخطار البنك بمثل هذا القرار حتى يتسنى للبنك أن يلغي الدخول على الخدمة وذلك دون أدني مسؤولية على البنك كنتيجة لهذا القرار او الحق في تعديل الخدمة على ان يتم إبلاغ العميل قبل إيقاف الخدمة بوقف كاف.
- 2/ع يحتفظ البنك بحقه في إجراء أي تعديلات / تغييرات مطلوبة على شكل الخدمة المقدمة للعملاء دون الحاجة إلى إخطار العميل مسبقاً بذلك، علماً بأن مسؤولية العميل محدودة / مرتبطة بالخدمة المتاحة، والتي سيتم الإعلان عنها على الخدمة الصوتية (IVR) أو من خلال الموقع الإلكتروني للبنك.
- 3/ع يتعهد العميل بتحملة مسؤولية الحفاظ على رقم التعريف الهاتفي (TPIN) الخاص بالخدمة، علماً بأن الدخول إلى الخدمة مشروط باستخدام رقم بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة الائتمان ورقم التعريف الهاتفي (TPIN) الخاص بالعميل. (يلتزم العميل بعدم الإفصاح عن رقم التعريف الهاتفي (TPIN) الخاص به للغير).
- 4/ع يقر العميل بتحملة كافة العواقب الناتجة عن استخدام رقم التعريف الهاتفي (TPIN) الخاص به/بها للدخول إلى الخدمة – ودون أدني مسؤولية على البنك.
- 5/ع يعتبر استخدام رقم التعريف الهاتفي (TPIN) للدخول لهذه الخدمة سبباً كافياً لمسئولية العميل عن جميع الآثار الناتجة عن هذا الاستخدام بغض النظر عما إذا كانت تلك العمليات قد اجراها بنفسه ام لا. وبناء عليه يلتزم العميل بإخطار البنك في حالة فقدانه رقم التعريف الهاتفي (TPIN) او التصريح به لأطراف اخرى، كما يتحمل العميل كافة الاضرار الناشئة عن السماح او التصريح ل احد تابعة او أطراف اخرى بهذه المعلومات السرية، كما يكون العميل مسؤول مسؤولية كاملة عن جميع عواقب تسريب او سرقة او فقدان او اساءة استخدام الخدمة ورقم التعريف الهاتفي (TPIN) كنتيجة لهذا الفعل دون أدني مسؤولية على البنك.
- 6/ع لا يعد البنك مسؤولاً عن أي خسارة أو ضرر سواء بشكل مباشر أو غير مباشر كنتيجة للخسارة أو الضرر المباشر أو غير المباشر الناتج عن خلل/قصور في الخدمة.
- 7/ع بالنسبة للحسابات المشتركة، يكون التسجيل في الخدمة المصرفية عبر الهاتف مشروط بقرار البنك بالموافقة على منح الخدمة من عدمه.
- 8/ع يجوز للعميل طلب إلغاء/تعليق الخدمة في أي وقت في حالة فقدان أو سرقة رقم التعريف الهاتفي (TPIN) على ان يقدم هذا الطلب من خلال مركز الاتصال أو من خلال زيارة أي من فروع البنك الأهلي الكويتي – مصر. وفي هذه الحالة يستطيع العميل إعادة تشغيل الخدمة عن طريق إنشاء رقم تعريف هاتفي (TPIN) جديد من خلال الخدمة التفاعلية الصوتية (IVR).
- 9/ع تحكم الشروط والاحكام المشار اليها ادناه كافة معاملات العميل/ المستخدم مع مركز اتصال البنك وذلك بشأن طلباته واستفساراته وتعليماته
- أ- يأذن العميل للبنك بتسجيل جميع مكالماته الهاتفية مع مركز الاتصال.
- ب- يقر العميل/المستخدم بحق البنك في إجراء أي عملية يراها ضرورية / للتأكد من هويته على أنظمة البنك قبل تنفيذ أي خدمة مطلوبة من خلال مركز الاتصال التابع للبنك، في حالة وجود تشكك او اشتباه أثناء التحقق من هوية العميل، يكون للبنك كامل الحق في عدم المضي قدماً في تقديم الخدمة للمتصل وعده قبول أي تعليمات منه.
- ج- يصرح/يسمح العميل للبنك في استخدام المكالمات الهاتفية المسجلة مع مركز الاتصال كدليل/مرجع إذا لزم الأمر.
- د- تعهد العميل/المستخدم تعهداً نهائياً غير قابل للإلغاء بتحملة كافة العواقب أيا كانت والتي قد تنتج بطريق مباشر او غير مباشر بسبب استخدام المكالمات المسجلة التي يقدمها مركز الاتصال في الحال او الاستقبال ودون أدني مسؤولية على البنك.

خامسا: الرسوم والمصاريف:

Fifth: Charges And Fees:

- 5/1 The Customer shall pay any charges and/or fees imposed by ABK - Egypt for the services provided through the Phone Banking system. The Customer/User hereby authorises ABK-Egypt to debit such charges from any account in the name of the Customer maintained with ABK-Egypt.
- 5/2 ABK-Egypt may, from time to time, impose fees, charges, commissions and administration fees or other expenses on the service or to the execution of any instructions received from the User by ABK - Egypt. A relevant table of Fees & Charges will be published on the Bank's website HYPERLINK "http://www.abkegypt.com" www.abkegypt.com, and the bank will notify customers with the amendments through the suitable means.

١/٥ يلتزم العميل بدفع أي رسوم و/ أو مصاريف يفرضها البنك الاهلي الكويتي -مصر مقابل الخدمة المقدمة إلي العميل من خلال نظام الخدمة المصرفية عبر الهاتف. كما يفوض العميل/المستخدم البنك في خصم مثل هذه الرسوم من أي حساب باسم العميل لدى البنك الأهلي الكويتي -مصر.

٢/٥ يجوز للبنك، من وقت لآخر، أن يفرض رسوم، مصاريف، عمولات، رسوم إدارية أو نفقات أخرى على الخدمة أو بشأن تنفيذ أي تعليمات يتلقاها البنك من المستخدم، سيتم نشر جدول بالرسوم والمصاريف على الموقع الإلكتروني للبنك و ابلاغ العميل مسبقا بالتعديلات بأي طريقة يراها مناسبة.

سادسا: شروط المعاملات:

Sixth: Terms of Transactions:

- 6/1 Before the User forwards to ABK - Egypt any Orders and/or Instructions for any Transaction execution it shall be confirmed that such mandate and/or request is correct, accurate and completed.
- 6/2 The Customer undertakes and assumes the full responsibility that all the instructions and/or information and/or Transactions entered by the Customer via the Phone Banking Services are correct and are implemented on the Customer's accounts as a result of utilizing the service. The Customer may not claim that those instructions, information, or Transactions were not executed by him personally.
- 6/3 The Bank is entitled to not implement the instructions or orders that are issued by the Customer via this service if such instructions or orders contradict the banking rules or for any other reason preventing the implementation, with no right for the Customer to object.

١/٦ قبل أن يقوم المستخدم بإرسال أوامر و/أو تعليمات للبنك لتنفيذ أي معاملة، يجب التأكد من ان هذا الطلب و/أو التفويض صحيح، دقيق، مستوفى.

٢/٦ يتعهد العميل ويفترض المسؤولية الكاملة عن ان كافة التعليمات و/أو المعلومات و/أو التعاملات التي أدخلت بواسطة العميل من خلال الخدمة المصرفية عبر الهاتف صحيحة وتم تطبيقها على حساب العميل كنتيجة لإستخدامه للخدمة. لا يجوز للعميل الإدعاء بأن تلك التعليمات والمعلومات والتعاملات لم تنفذ عن طريقه شخصياً.

٣/٦ يحق للبنك عدم تطبيق التعليمات او الأوامر الصادرة من العميل عن طريق الخدمة إذا كانت تلك التعليمات متعارضة مع تعليمات البنك أو أي سبب آخر يمنع تطبيقها، ودون اي حق للعميل في الاعتراض على ذلك.

سابعاً: الشكاوى:

Seventh: COMPLAINTS:

- 7/1 In case the Customer has any complaint , it must be registered by one of the methods provided by the bank and updated from time to time and the bank is obliged to respond to the complaint (in written or electronically) within (15) working days from the date of its receipt Except for complaints related to transactions with external parties (the customer will be notified of the time required to study the complaint) and in case customer does not accept the bank's response, he has to notify the bank of the reasons for not accepting in written within (15) working days from the date of receiving the bank's response including the reasons for not accepting. In case customer did not respond, it will be considered as acceptance of the bank's response. In case the bank was notified that the customer did not accept the response, the complaint will be re-examined, and the customer will be provided with the bank's final response within (15) working days. The customer should not escalate any complaint related to this contract to the Central Bank of Egypt directly except in the following two cases:
- The bank did not respond completely to the complaint submitted by the customer within (15) working days from the date of receiving it.
 - The customer does not accept the final response of the bank to the subject of the complaint
 - The customer has the right to carefully read all the terms and conditions of this contract and understand their content accurately and clearly.
 - The customer can view the detailed guide of protecting the rights of clients issued by the Central Bank of Egypt through the link of the Central Bank of Egypt HYPERLINK "http://www.cbe.org.eg" www.cbe.org.eg

١/٧ في حالة وجود شكوى لدي العميل فيتعين تسجيلها بأحد الوسائل التي يوفرها البنك والتي يقوم باستحداثها من وقت إلى آخر ويلتزم البنك بالرد علي الشكوى (كتابيا او الكترونيا) خلال (١٥) يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوي المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية (سوف يتم اخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى) ، و في حالة عدم قبول العميل رد البنك فعليه القيام بأخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابيا خلال (١٥) يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة العميل برد البنك النهائي خلال (١٥) يوم عمل، ولا يجوز للعميل تصعيد أي شكوى تتعلق بهذا العقد الي البنك المركزي المصري مباشرة الا في الحالتين الأتيتين:-

- عدم رد البنك نهائيا على الشكوى المقدمة من العميل خلال (١٥) يوم عمل من تاريخ استلامها لها.
- عدم قبول العميل لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى
- يحق للعميل قراءة كافة شروط واحكام هذا العقد قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
- يمكن للعميل الاطلاع تفصيلاً علي دليل حماية حقوق العملاء الصادر عن البنك المركزي المصري من خلال رابط البنك المركزي المصري HYPERLINK "http://www.cbe.org.eg" www.cbe.org.eg

ثامناً: سرية البيانات:

Eighth: Data Confidentiality:

As result of Customer usage of the Phone Banking Service and processing of his/her Transaction, personal data and/or information may be obtained by the Bank while the Customer is using the Service. The customer knows that ABK - Egypt may use or disclose some of this information or data for proceeding with the Services/ Transactions or providing services to the Customer and/or may disclose some of these data, due to assignment or order from the court or similar decision issued by any judicial or executive party or any other party that have the authority to disclose any information recorded on documents or any confidential information related to the customer or for any other reason but in a good faith. Therefore, the Customer irrevocably agrees and authorizes ABK - Egypt to disclose or reveal any of the Customer data or information kept with ABK - Egypt for any third party upon the sole discretion of ABK - Egypt and without any liability in this concern.

كنتيجة لاستخدام العميل للخدمة المصرفية عبر الهاتف وتنفيذا لمعاملاته، يجوز للبنك الحصول على بيانات شخصية أو معلومات شخصية أثناء قيامه بالخدمة ويعلم العميل أن البنك الأهلي الكويتي -مصر قد يستخدم أو يكشف عن بعض هذه المعلومات أو البيانات تنفيذا للخدمات /المعاملات أو تقديم الخدمات للعميل و/أو الإفصاح عن بعض هذه البيانات بناء علي تكليف أو أمر من محكمة أو قرار مماثل صادر عن أية جهة قضائية أو تنفيذية أو أية جهة أخرى ذات اختصاص للكشف عن معلومات مسجلة على أية مستندات أو عن أية معلومات سرية تخص العميل ، أو لأي سبب آخر بشرط ان يتوافق مبداء حسن النية، وبناء عليه يصح ويوافق و يفوض العميل البنك الاهلي الكويتي - مصر تفويضا نهائيا غير قابل للإلغاء ولا رجعة فيه بالكشف او الافصاح عن أي من بياناته أو معلوماته محفوظة لدي البنك الاهلي الكويتي - مصر للغير وذلك وفقا للتقدير المطلق للبنك الاهلي الكويتي - مصر ودون أدني مسؤولية عليه في هذا الشأن.

Ninth: Agreement Amendment:**تاسعا: تعديل الاتفاقية:**

- 9/1 This Agreement and its amendments from time to time, are legally binding among the parties, successors and assignees.
- 9/2 By physically signing this Agreement, the Customer accepts the current terms and conditions and all the new/amended versions that the Bank may produce from time to time and will be equally bound by them. The Service registration by use of Debit or Credit Card for Customer will not be allowed if the Customer has not previously signed physically the terms and conditions for the use of Phone Banking Service.
- 9/3 It is not permitted for the Customer to request changes and/or amends any of the Agreement terms and conditions and/or its amendments.
- 9/4 ABK - Egypt has the sole right to amend these Agreement terms and conditions and/or add new articles for any purpose from time to time with no obligation to previously notify the Customer with that, and the Bank should announce them at ABK - Egypt's website www.abkegypt.com, which will be applied from the date of their announcement and are considered to be legally binding between the parties as long as the Customer doesn't communicate to ABK - Egypt to stop/cancel his access to the Phone Banking Service.

- ١/٩ تعد هذه الاتفاقية وتعديلاتها من وقت لآخر ملزمة قانونا بين اطرافها وخلفائهم والمتنازل إليهم.
- ٢/٩ بموجب التوقيع الفعلي على هذه الاتفاقية، يوافق العميل على الشروط والأحكام الحالية وجميع النسخ المعدلة /الجديدة التي قد يصدرها البنك من وقت لآخر والتي ستكون ملزمة لهم. لن يُسمح البنك بتسجيل الخدمة عن طريق استخدام بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة الائتمان الخاصة بالعميل إذا لم يكن العميل قد وقع بنفسه شخصا مسبقا على الشروط والأحكام الخاصة باستخدام الخدمة المصرفية عبر الهاتف.
- ٣/٩ لا يجوز للعميل أن يطلب اجراء تغييرات و/أو ان يعدل أي من شروط وأحكام هذه الاتفاقية و/أو تعديلاتها.
- ٤/٩ للبنك الاهلي الكويتي - مصر فقط الحق في تعديل شروط وأحكام هذه الاتفاقية و/أو إضافة بنود جديدة لأي غرض من وقت لآخر ودون الالتزام بإخطار العميل بذلك مسبقا، ويجب على البنك نشرها على الموقع الإلكتروني له www.abkegypt.com والتي سوف يتم تطبيقها من تاريخ نشرها وسوف تعتبر ملزمة قانونا فيما بين أطرافها طالما أن العميل لم يطلب من البنك الاهلي الكويتي - مصر وقف/إلغاء دخوله على الخدمة المصرفية عبر الهاتف.

Tenth: Applicable Law & Competent Jurisdiction:**عاشرا: القانون الواجب التطبيق والمحاكم المختصة:**

This Agreement and its amendments and all other forms the Bank may deem necessary to use from time to time, are governed by the laws of Egypt and the parties agree that if any disputes and/or claims may arise between them related to explanation, exegesis and/or performance of any of its articles, the jurisdiction should be referred to the courts of Egypt according to the rules of jurisdiction competence with all the juridical degrees.

تحكم قوانين جمهورية مصر العربية هذه الاتفاقية وتعديلاتها وأي نماذج اخري يراها البنك ضرورية للاستخدام من وقت إلى آخر، كما يوافق أطراف هذا العقد على أنه في حالة نشوء أي نزاعات و/أو مطالبات بينهما تتعلق بتأويل، تفسير و/أو تنفيذ أي من بنوده، ينبغي الاحالة الي محاكم جمهورية مصر العربية وفقا لقواعد الاختصاص القضائي وبكافة درجاته.

Eleventh: Agreement Counterparts & Language:**الحادي عشر: أطراف الاتفاقية واللغة:**

This Agreement is written of one original copy in Arabic and English languages, parties agree that the Arabic text shall prevail if there is any difference(s) in reference(s) and/or explanation(s), ABK - Egypt keeps the original copy of the Agreement after the Customer's signature to act accordingly.

حررت هذه الاتفاقية من نسخة واحدة أصلية باللغتين العربية والإنجليزية، اتفق الاطراف على أن النص العربي هو الواجب التطبيق في حالة وجود أي اختلاف/ اختلافات في التفسير/التفسيرات و/أو التأويل، وكما يحتفظ البنك الاهلي الكويتي - مصر بالنسخة الاصلية من هذه الاتفاقية بعد توقيع العميل عليها وذلك للعمل بموجبها.

Note: the Contract for the Service Bears Fiscal Duty of 7 EGP

ملحوظة: عقد هذه الخدمة يكلف ٧ جنيهات دمغه نوعيه

Customer Signature

توقيع العميل

For Branch Use Only**لاستخدام الفرع فقط**

| Customer Service Head | مسئول خدمة العملاء | Customer Service Officer | موظف خدمة العملاء |
|-----------------------|--------------------|--------------------------|-------------------|
| | | | |
| Date | التاريخ | Date | التاريخ |
| | | | |