



Retail Customers On-Boarding Terms & Conditions

شروط وأحكام فتح الحسابات لعملاء التجزئة
المصرفية

الفهرس

2	الشروط والاحكام العامة
4	التحويلات والتحويل
5	كشف الحساب والمراسلات
6	حفظ المراسلات لدى البنك
6	السحب والايذاع من الحساب
6	التوكيلات
7	الشيكات
8	الإعفاء من المسؤولية
8	العمولات والرسوم
9	وحدة الحساب والمقاصة
10	الحسابات الراكدة
10	استخدام حقوق البنك واغلاق الحساب
10	سرية الحسابات
12	الإجراءات المتبعة في حالات التلاعب بالحساب
12	حسابات التجزئة المصرفية
12	الحسابات الجارية
12	الحسابات الجارية ذي العائد
12	حسابات التوفير
13	حسابات كبار العملاء (Elite)
13	حسابات الشمول المالي
13	حسابات الشباب
14	الحسابات الإسلامية
14	الحسابات الجارية الإسلامية
14	حساب التوفير والاستثماري المطلق (الإسلامي)
15	حماية حقوق العملاء
15	بطاقات الخصم المباشر
18	خدمة الرسائل النصية
20	خدمة الأنترنت البنكي / الموبايل البنكي
24	المحفظة الإلكترونية
27	الخدمة الهاتفية البنكية
28	ألغاء الخدمات و/أو المنتجات المصرفية

General Terms & Conditions

- These terms and conditions and their amendments that the bank may make later considered an integral part of the account opening documents and related banking service documents provided by the bank to the customer and remain valid as long as the customer maintains his account/banking service.
- The bank has the right to issue / amend / add / delete any of the general terms and conditions and/or related to banking services / products at any time and inform the customer via any communication channel at the bank and/or through the bank's website and all branches of Suez Canal Bank S.A.E. These amendments are applied and are obliged on the customers from the day of the amendment. The customer also acknowledges that if he continues to maintain his account/accounts with the bank, this will be deemed as an approval and acceptance by the customer of these updates.
- The customer's signature on the account opening form and/or subscribing to any of the banking services/products offered by the bank is considered acceptance of these terms and conditions and any amendments that the bank may make from time to time.
- We, the undersigned, agree that we are fully responsible for all transactions that we carry out, including but not limited to any transaction (on the account and/or services and/or bank products) in accordance with the laws, regulations and procedures currently applied in the Arab Republic of Egypt or In the future, for the purpose of avoiding and combating money laundering and terrorist financing in accordance with Law No. 80 of 2002 and its executive regulations and its amendments, the Terrorism Financing Law and the Central Bank Law in this regard, the bank has the right to take all necessary procedures imposed by the laws in force and applied in the Arab Republic of Egypt against the violator of those regulations without the slightest responsibility on the bank.
- The Bank has the right and is authorized to exchange data and information about my accounts with correspondents within the limits necessary to implement the local, international, and global terms and conditions contained in laws, instructions, governmental agreements, administrative regulations, recommendations and practices applicable to exchange outside the country.
- The customer acknowledges that in the event of his negligence and/or failure to provide the information and documents required by the bank and/or in-case of providing incorrect and/or misleading information/documents and/or bank being aware that there acting on

الشروط والاحكام العامة

- تشكل هذه الشروط والأحكام وتعديلاتها التي قد يجريها البنك لاحقاً جزءاً لا يتجزأ من وثائق فتح الحساب ووثائق الخدمة المصرفية ذات الصلة التي يقدمها البنك للعميل وتظل سارية طوال فتره احتفاظ العميل بحسابه/الخدمة المصرفية.
- يحق للبنك القيام بإصدار / تعديلات / إضافات / حذف على الشروط والأحكام العامة و/أو الخاصة بالخدمات/المنتجات المصرفية في أي وقت مع إبلاغ العميل بأي من وسائل التواصل المتاحة بالبنك و/أو إظهار التغييرات على الموقع الإلكتروني للبنك وكافة فروع بنك قناة السويس ش.م.م. وتطبق هذه التعديلات وتكون ملزمة للعملاء من يوم التعديل كما يقر العميل بأنه في حال استمرار العميل بالاحتفاظ بحسابه/حساباته لدى البنك فذلك يعد موافقه وقبول من العميل لهذه التحديثات.
- يعتبر توقيع العميل على نموذج فتح الحساب و/أو الاشتراك في أي من الخدمات/المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك قبولا لهذه الشروط والأحكام وأي تعديلات قد يجريها البنك من وقت لآخر.
- نوافق نحن الموقعون أدناه بأننا مسؤولين مسئولية كاملة عن كافة العمليات التي نقوم بها على سبيل المثال لا الحصر (على الحساب و/أو الخدمات و/أو المنتجات المصرفية بكافة أنواعها) بما يتناسب مع القوانين واللوائح السارية والإجراءات المعمول بها في جمهورية مصر العربية حالياً أو مستقبلاً، بغرض تفادي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفقاً لقانون رقم 80 لسنة 2002 ولائحته التنفيذية وتعديلاته وقانون تمويل الإرهاب وقانون البنك المركزي في هذا الشأن ، كما يحق للبنك اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضا القوانين السارية والمطبقة في جمهورية مصر العربية ضد المخالف لتلك اللوائح دون أدنى مسئولية على البنك.
- يحق للبنك ويصرح له بتبادل بيانات ومعلومات حساباتي مع المرسلين في الحدود اللازمة لتطبيق الشروط والأحكام المحلية والدولية والعالمية الواردة بالقوانين والتعليقات والاتفاقيات الحكومية واللوائح الإدارية والتوصيات والممارسات المطبقة على التبادل خارج نطاق الدولة.
- يقر العميل بأنه في حال تقاعسه و/أو عدم تقديم المعلومات والمستندات التي يطلبها البنك و/أو في حالة تقديم معلومات/مستندات غير صحيحة و/أو مضللة و/أو تراءى للبنك بالتصرف على الحساب بطريقه احتياليه أو خادعه و/أو إذا ما تم انتهاك الشروط والأحكام من قبل العميل و/أو لمنع الاحتيال و/أو لمنع غسل الأموال و/أو بحسب ما يترأى للبنك يحق للبنك تعليق و/أو وقف

- the Account in a fraudulent or deceptive manner and/or if the violation of the terms and conditions by the customer and/or to prevent fraud and/or to prevent money laundering and/or as the bank deems appropriate. the bank has the right to suspend and/or stop receiving funds add/or freeze funds and/or close the account and/or take the appropriate action for the bank on the customer's account(s).
- The customer acknowledges his commitment to the instructions issued by the central bank of Egypt.
 - The customer acknowledges the importance of updating his personal data and informing the bank immediately of any change or update on it, using the banking forms including the home and work address, e-mail and phone numbers.
 - It was clearly agreed to implement the Egyptian law regarding the execution and interpretation of the terms and conditions, and it was agreed expressly and in a final and irrevocable manner that the jurisdiction of the courts of Cairo and Giza be to consider any judicial process or resolve any dispute between the bank and us.
 - The bank has the right to record and keep all calls to the contact center, and the bank has the right to use it as an argument against the customer.
 - In case of customer request any of the bank services/products through contacting the call center, internet banking service, mobile banking, e-wallet, and/or any of the bank's digital channels, this is considered as a signature and official request from the customer and the customer is not allowed to object to it, without any responsibility on the bank.
 - The bank executes customers' requests/instructions according to the official working days and times and according to the dates set as per the bank's procedures.
 - The customer acknowledges that all information related to him and provided to the bank and mentioned in the applications submitted by him are accurate and comprehensive.
 - The bank is obligated to treat all customers (for example, but not limited to - customers/people of determination/people with disabilities ... etc.) in all stages of banking transactions without discrimination, and on the principle of fairness, and credibility.
 - The bank assists the customer in selecting the appropriate service and/or product that meets his needs.
 - The account holder acknowledges his awareness of the right of the heirs to know the balance of the account on the date of death, without the transactions and data prior to this date due to their personal nature.
 - The bank has the right to reverse entry(s), and debit customer's account with any amounts that might be credited previously by
- استقبال الأموال و/أو إضافة الأموال و/أو تجميده و/أو غلق الحساب و/أو اتخاذ الإجراء المناسب للبنك على حساب/حسابات العميل.
- يقر العميل بالتزامه بالتعليمات الصادرة عن البنك المركزي المصري.
 - يقر العميل بأهمية تحديث بياناته الشخصية وإبلاغ البنك فور حدوث أي تغيير أو تحديث يطرأ عليها وذلك على النماذج المصرفية المستخدمة لدى البنك بما يشمل عنوان السكن والعمل والبريد الإلكتروني وأرقام الهاتف.
 - تم الاتفاق صراحة على تطبيق القانون المصري فيما يتعلق بتنفيذ وتفسير الشروط والأحكام، كما تم الاتفاق صراحة وبصفه قطعية لا رجوع فيها على أن يكون الاختصاص القضائي لمحاكم القاهرة والجيزة للنظر في أي إجراء قضائي أو حسم أي نزاع بيننا وبين البنك.
 - يحق للبنك تسجيل والاحتفاظ بجميع مكالمات مركز الاتصال ويحق للبنك استخدامها كحجة في مواجهة العميل.
 - في حالة طلب العميل لأي من خدمات /منتجات مصرفية من خلال الاتصال بمركز الاتصال و/أو خدمة الانترنت البنكية و/أو الموبايل البنكي و/أو المحفظة الإلكترونية و/أو أي من قنوات البنك الإلكترونية، يعد هذا بمثابة توقيع وطلب رسمي من العميل ولا يجوز للعميل الاعتراض عليها بدون أدنى مسئولية على البنك.
 - يقوم البنك بتنفيذ طلبات / تعليمات العملاء وفقاً للأيام ومواعيد العمل الرسمية ووفقاً للمواعيد المقررة تبعاً لإجراءات البنك.
 - يقر العميل بأن كافة المعلومات المتعلقة به والمقدمة للبنك والمذكورة في الطلبات المقدمة منه دقيقة وشاملة.
 - يلتزم البنك بمعاملة جميع العملاء على سبيل المثال لا الحصر (عملاء ذوي همم/الأشخاص ذوي القصور إلخ) في كافة مراحل المعاملات المصرفية دون تمييز، وبمبدأ العدل، والإنصاف، والمصداقية.
 - يقوم البنك بمساعدة العميل في اختيار الخدمة و/أو المنتج المناسب الذي يلائم احتياجاته.
 - يقر صاحب الحساب بعلمه بحق الورثة في معرفة رصيد الحساب في تاريخ الوفاة، دون القيود والبيانات السابقة لهذا التاريخ نظراً لطبيعتها الشخصية البحتة.
 - يحق للبنك إجراء القيد/القيود العكسية كما يحق للبنك الخصم تلقائياً على حساب العميل أي مبالغ سبق إضافتها عن طريق الخطأ دون الرجوع لصاحب الحساب.

mistake without referring to the account holder or obtaining his approval to this.

- In-case of a difference in the terms and conditions between the Arabic and English languages, the terms and conditions in Arabic shall be applied.

Transfers and Collections

- Credit entries for transfers, whether direct or transferred from any other account or party and any entries for other amounts deposited in any of the bank's branches or correspondents are considered a temporary balance until the transfer amounts are received or the entries are verified, and the bank has the right to cancel those transfer entries.
- Any amounts that the bank agreed to collect will not be added until after actual collection is completed. If the bank did not use these rights this shall not be deemed a waiver of them. bank has the right to use it at any time.
- In order to collect any amount, the bank has the right according to its full discretion, to choose any main or secondary agents to carry out the collection process, and the Bank has the right to send the collection documents to its agent at the responsibility of the account holders. the main or secondary collection agents are considered as the agents of the account holders.
- The bank reserves the right not to process or delay the transfer without any liability on the bank if the details of the transfer request is incomplete or not sufficiently clear or if it doesn't meet the procedures stipulated by law or approved by any supervisory authority.
- The bank has the right to stop or postpone the execution of the transfer to verify that it does not conflict with the bank's rules and regulations.
- The Bank and its correspondents are not responsible for any losses or risks that may occur in the event of the inability to execute the transfer or delay in its execution because of any circumstances or accidents out of the Bank's control or management.
- We hereby acknowledge that if we issue bank transfer , the bank has the right to postpone the execution of the transfer till the end of the day, and the bank has the right not to execute the transfer except when obtaining the currency in which the transfer was issued with or when obtaining the necessary approvals on the status of the balance or when obtaining the bank required specific documents from the account holders, all without any responsibility on the bank in this regard.
- If the transfer is requested in a currency different from the customer's account, the bank will transfer those funds into the foreign currency in which the transfer is required, using the exchange rates announced by the bank on the same date of transfer, unless otherwise was agreed upon in advance.

- في حالة وجود اختلاف في الشروط والأحكام بين اللغتين العربية والإنجليزية يتم تطبيق الشروط والأحكام باللغة العربية.

التحويلات والتحصيل

- القيود الدائنة للتحويلات سواء المباشرة أو المحولة من أي حساب آخر أو طرف آخر وأي قيود لمبالغ أخرى تودع في أي فرع من فروع أو مراسلي البنك تعتبر رصيماً مؤقتاً حتى تمام وصول مبالغ التحويلات فعلياً أو التأكد من صحة القيود، ويحق للبنك إلغاء قيود التحويل تلك.
- لا يتم إضافة أي مبالغ وافق البنك على تحصيلها إلا بعد تمام التحصيل الفعلي. ولا يعتبر عدم استخدام البنك لهذه الحقوق بمثابة تنازل عنها. إذ يحق له استخدامها في أي وقت يشاء.
- في سبيل تحصيل أي مبلغ يحق للبنك وفقاً لكامل تقديره الشخصي اختيار أي وكلاء رئيسيين أو فرعيين للقيام بعملية التحصيل ويكون له في هذا السبيل الحق في إرسال مستندات التحصيل لوكيله على مسؤولية أصحاب الحساب ويعتبر وكلاء التحصيل الرئيسيين أو الفرعيين بمثابة وكلاء أصحاب الحساب.
- يحتفظ البنك بحق عدم إتمام التحويل أو تأخيره دون تحميله لأدنى مسؤولية إذا كانت بيانات التحويل غير كاملة أو غير واضحة بشكل مرضى أو لا تفي بالإجراءات المنصوص عليها بموجب القانون أو التي تقرها أي جهة رقابية.
- يحق للبنك وقف أو تأجيل تنفيذ التحويل للتحقق من عدم تعارضه مع قواعد البنك ولوائحها.
- البنك ومراسلوه غير مسؤولين عن أية خسائر أو مخاطر قد تحدث في حالة عدم التمكن من تنفيذ التحويل أو التأخير في تنفيذه نتيجة أي ظروف أو حوادث خارجة عن إدارة البنك.
- نقر بموجب هذه الوثيقة بأننا في حالة إصدارنا لأوامر التحويل المصرفية، فإننا نحقق للبنك إجراء تنفيذ أمر التحويل إلى آخر اليوم كما يحق للبنك ألا يقوم بتنفيذ أمر التحويل إلا عند الحصول على العملة الصادر بها التحويل أو عند الحصول على الموافقات اللازمة عن حالة الرصيد أو عند استيفاء البنك لمستندات محددة مطلوب الحصول عليها من أصحاب الحساب، وذلك كله دون أدنى مسؤولية على عاتق البنك في هذا الشأن.
- إذا كانت العملة المطلوب تحويلها تختلف عن عملة حساب العميل فإن البنك سيقوم بتحويل تلك الأموال إلى العملة الأجنبية المطلوب التحويل بها، وذلك باستخدام أسعار الصرف المعلنة لدى البنك في ذات تاريخ التحويل ما لم يتم الاتفاق مسبقاً على خلاف ذلك.

- Fund transfers may not be reversed once they are made, and it is the responsibility of the customer to ensure that accurate information is provided in his instructions to avoid making any incorrect financial transfers. the bank relies on all information provided by the customer with the transfers, including but not limited to the beneficiary account number, and the customer is responsible for any mistakes in the data provided by him.
- The bank will not refund the original amount of the transfer in-case of transfer request cancelation, unless confirmation of cancellation is received from the correspondent, noting that the customer bears all fees and charges required by the correspondent bank (if any).

Account Statement and Correspondence

- According to the process followed by the bank, the bank sends an account statement at the end of every (3) months as a maximum to the customer's address mentioned in bank's records, unless otherwise stipulated and/or subsequent instructions.
- According to these terms and conditions, the account holders acknowledge that the account statements sent (either by mail or digital) are considered correct, certified and recognized for their validity, and conform to what is established in the bank's records, unless the account holders object by written notification within (30) days from the date of sending the correspondences or statements.
- The customer acknowledges that if he did not receive the account statement for any period, he is responsible for requesting an account statement from the bank within (15) days from the normal date on which that statement was scheduled to be sent to him, and notify the customer by any available bank's communication channel.
- The customer acknowledges according to these terms and conditions the validity of the correspondences and account statements sent by the bank (either by mail or digital) to the last known addresses of the account holders notified to the bank.
- The customer acknowledgment of the next period's balance, whether explicitly or implicitly, is considered an acknowledgment of the validity of the previous period's balance.
- The customer agrees that the bank may restrict or terminate the service of sending account statements by mail/electronically at the bank's sole discretion.
- The customer agrees according to these terms and conditions that all correspondence and notifications to be sent by mail, fax, digital, or any new communication channel approved by the Suez Canal Bank in accordance with the rules.
- We also authorize Suez Canal Bank to save our files and/or correspondence on the network and/or mobile phone and/or e-mail including requests or correspondences as an electronic files and/or new storage systems, and we hereby acknowledge that the extracted

- تحويلات الأموال بشكل عام قد لا يتم التراجع عنها بمجرد إجرائها، وتقع على عاتق العميل مسؤولية ضمان تقديم معلومات دقيقة في تعليماته لتجنب القيام بأي تحويلات مالية غير صحيحه، يعتمد البنك على جميع المعلومات التي يقدمها العميل فيما يتعلق بالتحويلات على سبيل المثال لا الحصر رقم حساب المستفيد ويكون العميل مسؤولاً عن أي خطأ في البيانات المقدمة من جانبه.
- لن يقوم البنك برد أصل قيمة التحويل في حالة إلغاء طلب التحويل الا في حالة وصول تعزيز الإلغاء من المراسل على أن يتحمل العميل كافة الرسوم والمصاريف التي يطلبها البنك المراسل (إن وجدت).

كشف الحساب والمراسلات

- وفقاً للإجراءات المتبعة لدى البنك، يقوم البنك بإرسال كشف حساب في نهاية كل (3) شهور كحد أقصى إلى عنوان العميل الوارد في سجلات البنك مالم يشترط غير ذلك و/أو تعليمات لاحقه.
- يقر أصحاب الحساب بموجب هذه الشروط والأحكام بأن كشوف الحساب المرسله (إما بالبريد أو إلكترونياً) تعتبر صحيحه مصدقاً عليها ومعترفاً بصحتها ومطابقة لما هو ثابت بدفاتر البنك وسجلاته مالم يعترض عليها أصحاب الحساب بإخطار مكتوب خلال (30) يوم من تاريخ إرسال الاشعارات أو الكشوف.
- يقر العميل بأنه إذا لم يستلم كشف الحساب عن أي فتره، فإنه المسئول عن طلب كشف حساب من البنك خلال (15) يوم من الموعد الطبيعي الذي كان مقرراً فيه إرسال ذلك الكشف إليه، مع إخطار العميل بأي من وسائل التواصل المتاحة لدى البنك.
- يقر العميل بموجب هذه الشروط والأحكام بصحة ونفاذ المراسلات الخاصة بالإشعارات وكشوف الحساب المرسله من البنك (إما بالبريد أو إلكترونياً) على العناوين الأخيرة المعروفة لأصحاب الحساب المبلغ بها البنك.
- يقر العميل بأن إقرارنا برصيد الفترة التالية سواء إقراراً صريحاً أو ضمناً يعتبر بمثابة إقرار بصحة رصيد الفترة السابقة.
- يوافق العميل على أن البنك قد يقيد أو يقوم بإنهاء استخدامه لخدمة إرسال كشوف الحساب عن طريق البريد/إلكترونياً حسب تقدير البنك المطلق.
- يوافق العميل بموجب هذه الشروط والأحكام على أن يتم توجيه جميع المراسلات والإخطارات بالبريد أو الفاكس أو إلكترونياً أو أي وسيله حديثة للاتصالات معتمدة من بنك قناة السويس حسب الأصول.

- كما نصح لبنك قناة السويس بحفظ ملفاتنا و/أو مراسلاتنا على الشبكة و/أو التليفون المحمول و/أو البريد الإلكتروني بما تحتويه من طلبات أو مراسلات في شكل ملفات إلكترونية (Files Electronic) و/أو نظم الحفظ الحديثة ونقر بموجب هذه الشروط والأحكام بأن الصور المستخرجة تعتبر صورة طبق الأصل

images are a carbon copy of the full authenticity of the proof, and we also acknowledge the validity of my signature and/or the data contained in the documents that are kept according to the method described.

- The account owner(s) acknowledge according to these terms and conditions that the address shown in the account opening application is correct and he is obligated to notify the bank in case of a change in this address. All notifications and correspondents made by the bank to the address is valid and legally binding.

Hold Mails / Correspondence

- I undertake to collect the account statements from the bank within sixty days from the date of issuance, the bank has the right in case of I did not collect the account statements to send these statements and any other correspondence to the address recorded in the account opening application or to cancel these statements without any responsibility or obligation on the bank.
- In case of I do not receive account statement or correspondence within thirty days from the end of the previous period, these statements are considered correct, and I have no right to object on it.

Withdrawal and Deposit from The Account

- Withdrawing from the account must be according to the bank cheques that are prepared and delivered to the account holders, and they are solely responsible for all what may occur due to the loss, theft or misuse of these cheques delivered by the bank to account holder, or the resulting of withdrawal of cheques to the order of the bearer by the account holders therefore account holder must notify the bank of the loss of his cheque book, otherwise he will bear the responsibility of paying with forged signatures. Withdrawals may be made by the account holders in person according to the withdrawal receipts issued on the official bank prints.
- The bank has the right without any responsibility to reject to disburse any cheques or payment orders if they are issued by the account holder not on bank's forms.
- The customer acknowledges not to conduct any transactions on his accounts at the bank or any other bank's available channels that involve suspicion of money laundering or terrorist financing in accordance with Anti-Money Laundering Law No. 80 of 2002 and its executive regulations and amendments, the terrorism financing law and the central bank law in this regard.

Power of Attorney

- The account holder must be aware that the bank has an internal banking power of attorney form that is used upon request to authorize a person(s) to deal on the account and in-case of need to use general or special powers of attorney whether issued before or after the date of account opening, the customer must notify the bank with all data of

لها الحجية الكاملة في الإثبات، كما أننا نعتزف بصحة توقيع ي و/أو البيانات الواردة في المستندات التي يتم الاحتفاظ بها وفقاً للطريقة الموضحة.

- يقر صاحب / أصحاب الحساب بموجب هذه الشروط والاحكام بأن العنوان الموضح ببيانات فتح الحساب صحيحة واطار البنك في حالة تغيير هذا العنوان وتعتبر كافة الإعلانات والمكاتبات او الاخطارات التي ترد من البنك على محل الإقامة صحيحة ومنتجة لكافة آثارها القانونية.

حفظ المراسلات لدى البنك

- أتعهد باستلام بريد كشوف الحسابات من البنك خلال ستين يوماً من تاريخ الإصدار، ويحق للبنك في حالة عدم استلامي كشوف الحسابات أو البريد، إرسال هذه الكشوف وأي مراسلات أخرى على العنوان المدون بطلب فتح الحساب أو إعدام هذه الكشوف دون أدنى مسؤولية أو التزام على البنك.
- في حالة عدم استلامي كشوف الحسابات أو المراسلات خلال ثلاثين يوماً من نهاية المدة السابقة، تعتبر هذه الكشوف صحيحة ولا يحق لي الاعتراض عليها.

السحب واليداع من الحساب

- السحب من الحساب يجب أن يكون بموجب شيكات البنك التي يعدها ويسلمها لأصحاب الحساب حيث يكونوا مسؤولين منفردين عن كافة ما يحدث بسبب فقد أو سرقة أو إساءة استعمال هذه الشيكات المسلمة من البنك إليهم أو نتيجة سحب الشيكات لأمر حامله بواسطة أصحاب الحساب وعليه يتعين على صاحب الحساب ان يخطر البنك بفقده دفتر شيكاته وإلا تحمل تبعه الصرف بتوقيعات مزوره ويجوز أن يتم السحب من أصحاب الحساب شخصياً بموجب إيصالات السحب المحررة على المطبوعات البنكية الرسمية.
- للبنك الحق دون أدنى مسؤولية عليه أن يرفض صرف أي شيكات أو أوامر دفع إذا كانت محررة من صاحب الحساب على غير النماذج الصادرة من البنك.
- يقر العميل بعدم إجراء أي معاملات على كافة حساباته بالبنك أو أي قنوات أخرى متاحة من البنك تنطوي على شبهة غسل أموال أو تمويل إرهاب وفقاً لقانون مكافحة غسل الأموال رقم 80 لسنة 2002 ولائحته التنفيذية وتعديلاته وقانون تمويل الإرهاب وقانون البنك المركزي في هذا الشأن.

التوكيلات

- على العميل فاتح الحساب أن يعلم بأنه يوجد لدى البنك نموذج توكيل مصرفي خاص يستخدم في حالة الرغبة في تفويض شخص و/أو أشخاص آخرين للتعامل على الحساب وفي حالة الرغبة في استخدام التوكيلات العامة أو الخاصة سواء صدرت قبل تاريخ فتح الحساب أو بعده، فإنه يتعين على العميل أن يخطر البنك بكافة بيانات تلك التوكيلات، بموجب خطاب رسمي موقع توقيعاً مطابقاً

those powers of attorney by an official letter signed with a matching signature to take them into account when dealing, otherwise the bank has the right to refuse to deal under those powers of attorney that has not been notified to bank.

- In case of general and/or private powers of attorney cancelation, the customer must notify the bank by an official letter signed with a matching signature, to be taken into consideration when dealing on the account.
- The bank has the right to impose strict due diligence process according to what the bank deems appropriate to protect customers. The bank is also entitled to stop dealing with any powers of attorney on the account if the bank is aware of the death of the account holder and/or in cases of suspicion and/or in case of the bank fails to communicate with the customer to confirm transactions, noting that the bank will make effort without the slightest responsibility on the bank.

Cheque book

- Issuance of cheque books is limited to current accounts only and/or any other type of accounts specified by the bank.
- The customer is obligated to keep the cheque book(s) and not to allow any unauthorized person to access them, and the customer is solely responsible for any losses arising from any illegal use of the lost cheque book.
- Cheque disbursement shall be stopped after the account holder(s) present a written letter with their verified signature, subjected to provide it to the bank before disbursement. The Bank shall not be liable for errors or omissions resulting from disbursement cheques, papers or post-due payment orders that the account holders have not requested to stop disbursing.
- Cheques must be written clearly in permanent ink and on bank forms, with no erasable ink used for check withdrawals.
- Cheques are stopped in accordance with the provisions of the new cheques and commerce Law.
- In case of closing the account, the customer is obligated to handover the checkbook or the remaining. In case of the bank does not collect the checks the customer bears full responsibility.
- The bank has the right to stop the disbursement of any check issued by the customer according to a judicial order issued by the courts of jurisdiction in the Arab Republic of Egypt.
- The bank has the right to refuse to accept checks if the beneficiary's name does not match with the customer's name in the bank's records.
- The Suez Canal Bank shall not be responsible for returning the original checks, papers or payment orders without paying their value due to failure of adding or delay in adding the value that were deposited through the bank's branches, bank's correspondents or agents.

لأخذها في الاعتبار عند التعامل وإلا فإنه يحق للبنك رفض التعامل بموجب تلك التوكيلات التي لم يتم تبليغه ببياناتها.

- في حالة إلغاء التوكيلات العامة و/أو الخاصة فإنه يتعين على العميل إخطار البنك بموجب خطاب رسمي موقع توقيعاً مطابقاً لأخذها في الاعتبار عند التعامل على الحساب.
- يحق للبنك فرض إجراءات عناية واجبه مشدده وفقاً لما يترعى للبنك وذلك بغرض حماية العملاء كما يحق للبنك في وقف التعامل بأي توكيلات على الحساب في حالة علم البنك بوفاة صاحب الحساب و/أو في حالات الارتياح و/أو في حاله فشل البنك بالتواصل مع العميل لتعزيز المعاملات، علماً بأن البنك سوف يبذل الجهد وذلك بدون أدنى مسئولية على البنك.

الشيكات

- يقتصر إصدار دفاتر الشيكات على الحسابات الجارية فقط و/أو أي نوع آخر من الحسابات التي يحددها البنك.
- يلتزم العميل بالحفاظ على دفتر/دفاتر الشيكات وعدم السماح لأي شخص غير مصرح له بالوصول إليها، كما يتحمل العميل وحده مسئولية أي خسائر تنشأ عن أي استخدام غير شرعي لدفتر الشيكات المفقود.
- يتم وقف الصرف بعد تقديم أصحاب الحساب لإخطار مكتوب يحمل توقيعهم المعتمد بالبنك شريطة تسلم البنك إخطار وقف المصرف قبل إتمام صرف الشيكات فعلياً. ولا يكون البنك مسؤول عن الخطأ أو السهو الناجم عن صرف الشيكات أو أوراق او أوامر الدفع الآجلة التي لا يكون أصحاب الحساب قد طلبوا وقف صرفها.
- يجب كتابة الشيكات بخط واضح بالحبر الدائم وعلى نماذج البنك مع عدم استخدام الحبر القابل للمحو فيما يخص سحب الشيكات.
- يتم إيقاف صرف الشيكات وفقاً لأحكام قانون الشيكات والتجارة الجديد.
- في حالة إغلاق الحساب يلتزم العميل بتسليم دفتر الشيكات أو ما تبقى من دفتر الشيكات وفي حالة عدم تسليم البنك الشيكات يتحمل العميل وحده المسئولية كاملة.
- يحق للبنك إيقاف صرف/دفع أي شيك محرر من جانب العميل بموجب أمر قضائي صادر من المحاكم ذات الاختصاص بجمهورية مصر العربية.
- يحق للبنك رفض قبول شيكات إذا كان اسم المستفيد غير مطابق لاسم العميل المقيّد بسجلات البنك.
- لا يكون بنك قناة السويس مسؤولاً عن إعادة أصول الشيكات أو أوراق أو أوامر الدفع دون صرف قيمتها بسبب عدم إضافة أو التأخير في إضافة المبالغ التي تم إيداعها عن طريق فروع البنك أو مراسلي البنك أو وكلائه.

- The Bank shall not be responsible in the event of any change to the checks drawn by us on our account and filled in by electric typewriter or any other means of printing.
- The Bank has the right according to its sole will approve or reject the payment of cheques drawn on it by the account holders in currencies other than the account's currency. And in-case of approval the account will be debited with the equivalent amount based on the bank's exchange rate on the day of payment and the account holder bears full responsibility for the risks of changes in the exchange rate between the date of drawing the check and the date of its payment.
- The Suez Canal Bank has the right to reject cheque books issuance to the customer with giving reasons (if possible) in a manner that does not contradict the relevant laws, and without the customer's right to object.
- Suez Canal Bank has the right to deduct from any customer's accounts with the bank to disburse the checks presented to the bank and drawn on the client, in case of the balance in the account on which the cheque is drawn is insufficient for these transactions, and this considered as an authorization from the customer with the deduction without referring to the bank in any legal action against these transactions.
- Requests to issue cheque books will not be accepted except on the bank's form or through approved available channels by the bank.

Release From Liability

- We acknowledge that we exempt the bank and the bank's correspondents and agents from the liability resulting from the non-disbursement of cheques and/or bills of exchange and/or transfer and/or any papers and/or payment orders on the part of the correspondent bank or the drawee bank and holding them with them without returning them to the bank, whether due to their loss or for forgery, or for lack of funds to allow it to be spent, or for any other reason. we agree to receive carbon copies of such cheques, papers and/or payment orders.
- The Bank is not responsible for any losses that occur through mail correspondence, such as delay or loss or non-arrival of any documents, including commercial papers (cheques and/or bills of exchange and/or promissory notes and/or papers and/or payment orders and/or notices and/or collection requests and/or disbursement suspension and/or account statements) and the bank has the right to deduct or refund any amounts that have been duly added to the account and not actually collected as a result of postal correspondence.

Commission and Fees

- The customer acknowledges that he has review and agreed to the schedule of charges by bank's available communication, and also acknowledges his commitment to it.

- لا يكون البنك مسؤولاً في حالة حدوث أي تغيير على الشيكات المسحوبة من قبلنا على حسابنا والمملوءة فراغاتها بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية أو الكهربائية أو أي وسيلة أخرى للطباعة.
- للبنك وفقاً لإرادته المنفردة الموافقة أو عدم الموافقة على دفع الشيكات المسحوبة عليه من أصحاب الحساب بعملة تخالف العملة المفتوح بها الحساب. وفي حالة الموافقة على طلبهم، يتم الخصم على الحساب بالمبلغ المعادل على أساس سعر الصرف لدى البنك يوم الدفع ويتحمل صاحب الحساب كامل المسؤولية عن مخاطر التغيرات في سعر الصرف بين تاريخ سحب الشيك وتاريخ دفعه.

- يحق لبنك قناة السويس الاعتراض على إصدار دفاتر الشيكات للعميل مع إبداء الأسباب (إن أمكن) بما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة، ودون حق العميل في الاعتراض.

- يحق لبنك قناة السويس الخصم من أي حساب من حسابات العميل لدى البنك للوفاء بالشيكات المقدمة للبنك والمسحوبة على العميل وذلك في حالة عدم كفاية الرصيد في الحساب المسحوب عليه الشيك ويعتبر ذلك بمثابة تفويض من العميل للبنك بالخصم دون الرجوع من قبل العميل على البنك بأي صورة قانونية مقابل تلك المعاملات.

- لا يجوز قبول طلبات إصدار دفاتر الشيكات إلا على نموذج البنك المعد لذلك أو من خلال القنوات المتاحة للبنك والمعتمدة.

الإعفاء من المسؤولية

- نقر بأننا نعفي البنك ومراسلي البنك ووكلائه من المسؤولية الناتجة عن عدم صرف الشيكات و/أو الكمبيالات و/أو أوامر التحويل و/أو أي أوراق و/أو أوامر دفع من جانب البنك المراسل أو البنك المسحوب عليه واحتجازها لديهم دون ردها إلى البنك سواء لضياها أو لتزويرها أو لعدم وجود رصيد يسمح بصرفها أو لأي سبب آخر. ونوافق على استلامنا صور طبق الأصل للشيكات و/أو أوراق و/أو أوامر الدفع تلك.

- لا يعتبر البنك مسؤولاً عن أي خسائر تحدث عن طريق المراسلات بالبريد من تأخير أو ضياع أو عدم وصول أي مستندات بما في ذلك الأوراق التجارية (الشيكات و/أو الكمبيالات و/أو السندات الإذنية و/أو أوراق و/أو أوامر الدفع و/أو الإشعارات و/أو طلبات التحصيل و/أو وقف الصرف و/أو كشوف الحسابات) ويحق للبنك خصم أو استرداد أي مبالغ تمت إضافتها إلى الحساب بالشكل الواجب ولم يحصلها فعلاً نتيجة للمراسلات البريدية.

العمولات والرسوم

- يقر العميل بأنه اطلع ووافق على تعريفه المصاريف والعمولات بكافة الوسائل المتاحة لدى البنك كما يقر بالتزامه بها.

- The bank has the right to issue / amend / add / delete on the schedule of charges and account's minimum balances at any time, and inform the customer by any bank's communication channel and/or show the changes on the bank's website and all branches of Suez Canal Bank S.A.E. These amendments shall be applied and shall be binding on the customers from the day of the amendment. The customer also acknowledges that if the customer continues to maintain his account(s) with the bank, this shall be considered as his approval and acceptance by the customer of these updates.
- The bank debit fees and charges for providing any of the bank's services/products available to the customer according to the schedule of charges which available on bank's website, branches, and call center.
- The bank has the right to debit from any accounts the value of the stamp, charges, any other fees and any related fees due on the accounts, and it is also entitled to ask the account holders to pay these charges.
- The customer agrees to pay any fees, charges and commissions for subscription and/or request and/or the execution of any transactions, for example but not limited to (products / services) conducted through any of bank's channels, including but not limited to (branches / phone banking / IVR / internet banking / mobile banking / e-wallet / bank's digital channels ...etc.) from his account, and the bank is also authorized to make the necessary clearing from his other accounts in case of insufficient balance.

Account Unity and Set-Off

- All our accounts in the bank's branches are considered as one integral account, including accounts opened in any foreign currency, and we have the right to withdraw and/or deal in any other way in any branch of the bank other than the home branch which the account is opened.
- We hereby agree to authorize the bank without notifying us in advance as a final authorization to make the clearing between any due amount to the bank in any form and any amounts we have or in our accounts in our name. If the requested amounts or funds are specified in a currency other than the currency of this account, the bank may sell or convert them into the account currency at the prices duly announced by the bank on the day of the transfer and use the proceeds of the sale or transfer to pay the amounts due, interest and other commissions.
- The balance of each account is considered as insurance and/or payment for any other account, including time deposits linked to the customer's name, as well as the value of any commercial documents deducted by Suez Canal Bank or deposited as insurance or guarantee or deposited for collection so that Suez Canal Bank can consider all our accounts in as constituting one account.

• يحق للبنك القيام بإصدار / تعديلات / إضافات / حذف على تعريفات المصاريف والعمولات والحد الأدنى للأرصدة للحسابات في أي وقت مع إبلاغ العميل من خلال أي من وسائل التواصل المتاحة بالبنك و/أو إظهار التغييرات على الموقع الإلكتروني للبنك وكافة فروع بنك قناة السويس ش.م.م، وتطبق هذه التعديلات وتكون ملزمة للعملاء من يوم التعديل كما يقر العميل بأنه في حال استمرار العميل بالاحتفاظ بحسابه/حساباته لدى البنك فذلك يعد موافقه وقبول من العميل لهذه التحديثات.

• يقوم البنك بخصم رسوم وعمولات مقابل تقديم أي من خدمات/منتجات البنك المتاحة للعميل وفقاً لتعريفات المصاريف والعمولات المتاحة من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وفروعه ومركز الاتصال.

• للبنك الحق في أن يخصم من أي من الحسابات قيمة الدفعة/العمولات وأية مصاريف أخرى والرسوم ذات الصلة المستحقة على الحسابات كما أنه يحق له أيضا مطالبة أصحاب الحساب بسداد هذه المصروفات.

• يوافق العميل على سداد أي رسوم ومصروفات وعمولات تنتج عن اشتراك و/أو طلب و/أو تنفيذ أية معاملات على سبيل المثال لا الحصر (منتجات / خدمات) مصرفيه تتم من خلال أياً من قنوات البنك على سبيل المثال لا الحصر (الفروع / الخدمة الهاتفية / IVR / الانترنت البنكي / الموبايل البنكي / المحفظة الإلكترونية / أي من القنوات الإلكترونية للبنك إلخ) من حسابه، كما يصرح للبنك بعمل المقاصة اللازمة من حساباته الأخرى في حالة عدم كفاية الرصيد.

وحدة الحساب والمقاصة

• تعتبر جميع حساباتنا في فروع البنك حساباً واحداً لا يتجزأ بما في ذلك الحسابات المفتوحة بأية عملة أجنبية ويحق لنا السحب و/أو التعامل بأي طريقة أخرى في أي فرع من فروع البنك بخلاف الفرع المفتوح طرفه الحساب.

• نوافق بموجب هذه الوثيقة على تفويض البنك دون إخطارنا مقدماً تفويضاً نهائياً بإجراء المقاصة بين أي مبلغ يستحق للبنك في أي صورة من الصور وبين أي مبالغ تكون لدينا أو في حساباتنا باسمنا، وإذا كانت المبالغ أو الأموال المطلوبة محددة بغير عملة هذا الحساب، يجوز للبنك الحق في بيعها أو تحويلها إلى عملة الحساب بالأسعار المعلنة حسب الأصول من البنك في يوم البيع أو التحويل واستخدام حصيلة البيع أو التحويل في سداد المبالغ المستحقة والعوائد والعمولات الأخرى.

• كما يعتبر رصيد كل حساب تأميناً و/أو سداداً لأي حساب آخر بما فيها الودائع الآجلة المرهوبة باسم العميل وكذلك قيمة أي مستندات تجارية خصمت من قبل بنك قناة السويس أو أودعت كتأمين أو كفالة أو أودعت للتحويل بحيث يمكن أن يعتبر بنك قناة السويس جميع الحسابات المقيدة باسمنا في دفاتر البنك بأنها تشكل حساباً واحداً.

Dormant Accounts

- If the account is left without any movement (withdrawal, deposit, transfer, digital inquiry, or documented balance inquiry, for a period of one year for current accounts and mobile phone accounts, and two years for savings and investment accounts, the account will automatically turn into a dormant account. the transactions carried out by the bank on customer accounts such as deducting fees or adding returns are not among the transactions under which the account is activated, which requires the customer to do the following as a minimum to activate his dormant accounts through the available and approved channels for activation in the bank
 - Balance Verification.
 - Writing a request to reactivate accounts.
- The bank may close the account if one year has passed since its balance decreased to zero, in case of the customer does not reactivate the account.
- Suez Canal Bank continues to cash any drawn cheques and implement any standing instructions on dormant accounts, and this is not considered a reactivation of the account.
- The bank shall notify the customer by any available communication channels on a monthly basis for a period of (3) months before deeming his accounts dormant.
- The bank shall notify the customer by any available communication channel before and after listing his accounts among the dormant accounts by the resulting fees.
- The bank has the right to stop sending account statements if the customer is considered dormant, until the customer reactivates his accounts.

Use The Bank's Rights and Account Closure

- The Bank's failure to use any rights stated in the above general terms and conditions shall not be interpreted as waiver thereof, and The Bank shall have the right to apply these rights at any time.
- The Bank has the right to stop without prior notice accepting any amounts required to be added to the account and has the right to close the account at any time, the Bank may deem without giving reasons for that, and to resort from time to time to amend or change the aforementioned conditions and notify the customer of closing the account and related services without giving reasons.

Accounts Confidentiality

- Pursuant to Law and rules of Confidentiality of Accounts, account holders authorize the bank to view their accounts, obtain any information, and exchange them with banks and governmental or non-governmental agencies with regard to the mechanism for implementing the American Tax Act on Foreign Accounts (FATCA) and

الحسابات الراكدة

- في حالة ترك الحساب بدون أي حركة (سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو الاستعلام الإلكتروني أو الموثق عن الرصيد، لمدة سنة بالنسبة للحسابات التجارية وحسابات الهاتف المحمول، وعامان بالنسبة لحسابات التوفير وحسابات الاستثمار، فإن الحساب يتحول إلى حساب راكد تلقائياً ولا تعد المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء، مثل خصم الرسوم و/أو إضافة العوائد من المعاملات التي يتم بموجبها تنشيط الحساب، مما يستوجب ضرورة قيام العميل بالتالي كحد أدنى لتنشيط حساباته الراكدة من خلال القنوات المتاحة والمعتمدة للتنشيط في البنك.
 - التصديق على أرصدة حساباتكم قبل تنشيط الحساب.
 - كتابة طلب لإعادة تنشيط الحسابات.
- يجوز للبنك إغلاق الحساب في حالة مرور عام على انخفاض رصيده إلى صفر وذلك في حالة عدم قيام العميل بإعادة تنشيط الحساب.
- يستمر بنك قناة السويس في صرف أية شيكات مسحوبة وتنفيذ أية تعليمات مستديمة على الحسابات الراكدة ولا يعتبر ذلك إعادة تنشيط للحساب.
- يتعين على البنك إخطار العميل بأي من قنوات الاتصال المتاحة شهرياً لمدة 3 شهور قبل اعتبار حساباته راكدة.
- يتعين على البنك إخطار العميل بأي من قنوات الاتصال المتاحة قبل وبعد إدراج حساباته ضمن الحسابات الراكدة بالمصروفات الناتجة عن ذلك.
- يحق للبنك إيقاف إرسال كشوف الحسابات في حالة اعتبار العميل راكداً وذلك لحين قيام العميل بإعادة تنشيط حساباته.

استخدام حقوق البنك وإغلاق الحساب

- لا يعتبر عدم استخدام البنك لأي من الحقوق المبينة بالشروط والاحكام بمثابة التنازل عنها – ويحق للبنك استخدامها في أي وقت يشاء.
- يحق للبنك أن يتوقف دون إخطار سابق عن قبول أي مبالغ مطلوب اضافتها الى الحساب وله الحق أن يغلق الحساب في أي وقت قد يراه البنك دون ابداء الأسباب لذلك، وأن يلجأ من وقت لآخر إلى تعديل أو تغيير الشروط السابق ذكرها وإخطار العميل بإغلاق الحساب والخدمات المتعلقة دون ابداء الأسباب.

سرية الحسابات

- إعمالاً لقانون واحكام سرية الحسابات يصرح أصحاب الحساب للبنك بالاطلاع على حساباتهم والحصول على أية معلومات وتبادلها مع البنوك والجهات الحكومية أو غير الحكومية وفيما يختص بآلية تنفيذ قانون الضرائب الأمريكي علي الحسابات الأجنبية (FATCA) وفيما يخص اتفاقية التبادل الضريبي (CRS) وفى حدود تطبيق الشروط والأحكام المحلية والدولية والعالمية الواردة

in connection with It is related to the tax exchange agreement (CRS) and within the limits of applying the local, international and global terms and conditions contained in the applicable laws, instructions, government agreements, administrative regulations, recommendations and practices. This is an irrevocable acknowledgment and authorization from the account holder.

- The bank is committed to maintaining the confidentiality of all data and information that may be received from the customer while providing the service, and it is also committed to maintaining the confidentiality of all transactions that the customer performs through any of the digital devices used in providing the service. The bank and the customer undertake not to disclose any of the except in accordance with the laws in force in the Arab Republic of Egypt or in implementation of any binding provisions or orders or pursuant to Law No. 194 of 2020 of the Central Bank (Chapter (9) - confidentiality of accounts). the account holders authorize the bank to view their accounts and obtain on any information and exchange it with banks and governmental or non-governmental agencies and within the limits of applying the local, international and international terms and conditions contained in the laws, instructions, governmental agreements, administrative regulations, recommendations and applicable practices, and this is an irrevocable acknowledgment and authorization from the account holder in accordance with the terms and conditions of using the service.
- The customer acknowledges his agreement that the bank provides or discloses all or some of the information related to his account (s) with the bank to any of its branches and/or agents and/or entities that provide him with technical or banking services or to any of the facilities with which the bank contracts to provide some services related to the implementation of the service authorized by the bank, according to what the bank deems appropriate and necessary in this regard.
- The bank has the right to provide the account holders' data and documents in case it is subjected to a judicial order or tax seizure or in the event of the customer's death by submitting an inheritance notification.
- The customer acknowledges that he has taken all appropriate process to maintain the confidentiality of his account and banking data related to account balances and/or any other balances, whether credit or debit, and/or facilities, and/or any data related to any of the banking services and/or products at the bank, and not to disclose to others. this includes but is not limited to (all bank cards / usernames / passwords etc.), and the bank undertakes to maintain the confidentiality of data and accounts as stipulated in the Central Bank of Egypt law and related regulatory instructions.

بالقوانين والتعليمات والاتفاقيات الحكومية واللوائح الإدارية والتوصيات والممارسات المطبقة وهذا إقرار وتصريح لا رجعة فيه من صاحب الحساب بذلك.

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة. ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية في جمهورية مصر العربية أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو إعمالاً للقانون رقم 194 لسنة 2020 الخاص بالبنك المركزي (الباب التاسع - سرية الحسابات) يصرح أصحاب الحساب للبنك بالاطلاع على حساباتهم والحصول على أية معلومات وتبادلها مع البنوك والجهات الحكومية أو غير الحكومية وفى حدود تطبيق الشروط والأحكام المحلية والدولية والعالمية الواردة بالقوانين والتعليمات والاتفاقيات الحكومية واللوائح الإدارية والتوصيات والممارسات المطبقة وهذا إقرار وتصريح لا رجعة فيه من صاحب الحساب بذلك طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة.
- يقر العميل بموافقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/حساباته لدى البنك إلى أي من فروع و/أو وكلائه و/أو الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها من البنك وفقاً لما يراه البنك مناسباً وللازماء في هذا الشأن.
- يحق للبنك تقديم البيانات والمستندات الخاصة بأصحاب الحساب في حالة تعرضه لأمر قضائي أو حجز ضريبي أو في حالة وفاة العميل بموجب تقديم إعلام ميراث.
- يقر العميل بإتخاذ كافة الإجراءات المناسبة للحفاظ على سرية حسابه وبياناته المصرفية ذات الصلة بأرصدة الحسابات و/أو أي أرصده أخرى سواء دائنة أو مدينة و/أو التسهيلات و/أو أي بيانات تخص أي من الخدمات و/أو المنتجات المصرفية لدى البنك وعدم إطلاع الغير عليها ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر (البطاقات البنكية بجميع أنواعها / اسم المستخدم / كلمات المرور..... إلخ)، ويتعهد البنك بالحفاظ على سرية البيانات والحسابات على النحو الوارد بقانون البنك المركزي المصري والتعليمات الرقابية ذات الصلة.

- We authorize the bank, in the event of carrying out all its activities, such as our use of ATMs, credit cards, or any other banking activities, to manage these activities through the specialized agencies that the bank contracts with, without considering that a breach of the confidentiality of the accounts.

Procedures Followed in cases of Account Manipulation

- The customer is obligated to inform the Suez Canal Bank immediately upon the occurrence of any transactions involving theft and/or fraud on the accounts and/or deduction of any unauthorized transactions on the part of the customer through contacting the call center and/or visiting the bank's branches and/or the bank's available channels.
- The bank is committed to providing the appropriate environment for the protection and information of customers, whether this data is preserved and registered with the bank or with any third party dealing with it.

Retail Banks' Accounts

- The minimum limit for each account type is determined according to the bank's policy for each product and according to the bank schedule of charges which available on communication channels approved by the bank.
- The return on the accounts is calculated according to the bank's policy for each product and according to the balance slides and prices announced by the bank. The bank also has the right to amend the credit and debit interest rates and the balance tiers applied to the accounts at any time it deems necessary, and notifying the customer with any of the available communication channel at the bank and/or announcement on the bank's website.
- No return is calculated on the account if the minimum amount for calculating the credit interest not available in accordance with the bank's policy for each product. The bank has the right to amend the credit interest minimum balance on accounts at any time it deems necessary, and notifying the customer by any available communication channel and/or announcement on the bank's website.

Current Accounts

- The minimum amount for opening this account is listed according to the bank's policy and according to the bank schedule of charges.

Current Accounts with Interest

- The credit interest is calculated on the available account balance at closing daily, and the balance and interest are recorded at the end of each month.

Saving Accounts

- The interest is calculated on the lowest credit balance on a monthly basis, according to the periodic of crediting interest.

- نصرح للبنك في حالة القيام بكافة نشاطاته كاستخدامنا لماكينات الصراف الآلي أو بطاقات الائتمان أو أي أنشطة بنكية أخرى، أن يدير تلك الأنشطة عن طريق الجهات المتخصصة التي يتعاقد معها البنك دون أن يعتبر ذلك إخلالاً بسرية الحسابات.

الإجراءات المتبعة في حالات التلاعب بالحساب

- يلتزم العميل بإبلاغ بنك قناة السويس فور حدوث أي معاملات بها سرقة و/أو تلاعب على الحسابات و/أو خصم أي معاملات غير مصرح بها من جانب العميل وذلك من خلال الاتصال بمركز العملاء و/أو زيارة فروع البنك و/أو قنوات البنك المتاحة.
- يلتزم البنك بتوفير البيئة المناسبة لحماية بيانات ومعلومات العملاء سواء كانت هذه البيانات محفوظة ومسجلة لدى البنك أو لدى أي طرف ثالث يتعامل معه.

حسابات التجزئة المصرفية

- يحدد الحد الأدنى لكل نوع حساب على حدى وفقاً لسياسة البنك لكل منتج ووفقاً للتعريف المصرفية المتاحة على وسائل التواصل المعتمدة من البنك.
- يتم احتساب العائد على الحسابات وفقاً لسياسة البنك لكل منتج ووفقاً لشرائح الأرصدة والأسعار المعلنة لدى البنك، كما يحق للبنك تعديل أسعار العوائد الدائنة والمدينة وشرائح الأرصدة المطبقة على الحسابات في أي وقت يراه مع إخطار العميل بأي من وسائل التواصل المتاحة بالبنك و/أو الإعلان عنها على موقع البنك الإلكتروني.
- لا يتم احتساب عائد على الحساب وذلك في حالة عدم توافر الحد الأدنى المطلوب لاحتساب العائد الدائن وفقاً لسياسة البنك لكل منتج، كما يحق للبنك تعديل الحد الأدنى لاحتساب العائد على الحسابات في أي وقت يراه مع إخطار العميل بأي من وسائل التواصل المتاحة بالبنك و/أو الإعلان عنها على موقع البنك الإلكتروني.

الحسابات الجارية

- إن الحد الأدنى لفتح هذا الحساب مدرج وفقاً لسياسة البنك ووفقاً للتعريف المصرفية.

الحسابات الجارية ذات العائد

- يتم احتساب العائد الدائن على رصيد الحساب المتوفر عند الإقفال يومياً ويقيد الرصيد والعائد في نهاية كل شهر.

حسابات التوفير

- تحتسب الفائدة على أقل رصيد دائن على أساس شهري وفقاً لدورية صرف العائد.

- The customer has the right choose the periodicity of crediting interest to the account, subjected this is in accordance with the product policy specified by the bank.
- This account is opened for individuals only.

Elite Accounts

- In case of the customer's position falls below the parameters of the elite segment the bank has the right to debit fees according to the schedule of charges. The bank is also entitled to list the customer in the appropriate segment of customers at that time and cancel his enjoyment of any privileges for elite customers without the need to refer to the customer, and notify him by available communication channel at the bank.
- The customer authorizes and delegate the bank as a final and irrevocable authorization to share non-banking information about him to third parties in order to carry out the bank's business efficiently and provide distinguished service to the bank's customers within the framework of his non-permanent and complete commitment to maintain the confidentiality of this data and information in accordance with the Egyptian laws in force and the instructions of the Central Bank of Egypt.

Financial Inclusion Accounts

- The customer acknowledges that he is aware of the maximum account balance and account segments and is committed not to exceed the maximum balance.
- The bank has the right in case the customer exceeds the maximum balance according to the type of account and/or as the bank deems appropriate, to ban the customer's transactions on the account, and/or exclude the customer from the financial inclusion lists, and/or convert his account to a regular customer and notify the customer by available communication channel at the bank.
- The bank has the right to amend any of the daily and/or monthly limits and/or the account limit according to the bank's internal policy and/or the instructions of the Central Bank of Egypt and notify the customer by any available communication channel at the bank.
- The customer acknowledges his obligation to notify his guardian in case of he has not completed the age of 21 years that he has opened a personal account at Suez Canal Bank to be used in his personal transactions without any responsibility on the bank.

Youth Accounts

- The customer acknowledges his approval of closing the youth savings account and transferring the entire balance to a regular monthly savings account, closing the debit card for the youth account, and issuing a debit card commensurate with the balance of the account at the time according to the procedures followed upon reaching (35) years of age. He also acknowledges his agreement not to enjoy any of the

- يحق للعميل اختيار دورية إضافة العائد للحساب على أن يكون ذلك متوافق مع سياسة المنتج المحددة من قبل البنك.

- يتم فتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعية فقط.

حسابات كبار العملاء (Elite)

- يقدم البنك مجموعة مميزة من الخدمات والمزايا البنكية وغير البنكية للعملاء المشتركين في باقة كبار العملاء (Elite).
- يحق للبنك في حالة انخفاض مركز العميل المالي عن محددات شريحة كبار العملاء خصم المصاريف وفقاً لتعريف المصاريف والعمولات، كما يحق للبنك إدراج العميل في شريحة العملاء المناسبة آنذاك وإلغاء تمتعه بأي مميزات لكبار العملاء دون الحاجة للرجوع للعميل مع إخطاره بأي من وسائل التواصل المتاحة بالبنك.
- يصرح ويفوض العميل البنك تفويضاً نهائياً لا يجوز الرجوع فيه في مشاركة معلومات غير مصرفيه عنه للغير لإنجاز أعمال البنك بكفاءة وتقديم خدمة متميزة لعملاء البنك في إطار التزامه الدائم والتام بالحفاظ على سرية هذه البيانات والمعلومات وذلك طبقاً للقوانين المصرية السارية وتعليمات البنك المركزي المصري.

حسابات الشمول المالي (بداية)

- يقر العميل بأنه على علم بالحد الأقصى لرصيد الحساب وشرائح الحسابات وملتزم بعدم تجاوز الحد الأقصى للرصيد.
- للبنك الحق في حال تجاوز العميل للحد الأقصى للرصيد وفقاً لنوع الحساب و/أو بحسب ما يتراءى للبنك بحظر تعاملات العميل على الحساب و/أو استبعاد العميل من قوائم الشمول المالي و/أو تحويل حسابه إلى عميل عادي مع إخطار العميل بأي من وسائل التواصل المتاحة بالبنك.
- للبنك الحق في تعديل أي من الحدود اليومية و/أو الشهرية و/أو الحد الأقصى للحساب وفقاً لسياسة البنك الداخلية و/أو تعليمات البنك المركزي المصري مع إخطار العميل بأي من وسائل التواصل المتاحة.
- يقر العميل بالتزامه بإخطار الوصي عليه أو الوالي الخاص به في حاله عدم إتمامه لسن 21 سنة بأنه توجه الى بنك قناة السويس لفتح حساب شخصي لاستخدامه في معاملاته الشخصية دون أي مسئولية على البنك.

حسابات الشباب

- يقر العميل بالموافقة على إغلاق حساب توفير الشباب وتحويل كامل الرصيد إلى حساب توفير شهري عادي وإغلاق بطاقة الخصم الخاصة بحساب الشباب وإصدار بطاقة خصم تناسب مع رصيد الحساب في حينه طبقاً للإجراءات المتبعة عند بلوغه (35) سنة كما يقر بموافقته على عدم التمتع بأي من مميزات برنامج الشباب دون أدنى مسئولية على البنك في هذا الشأن.

Youth features program without any responsibility on the bank in this regard.

- The credit interest is calculated on the available account balance at closing daily, and the balance and interest are recorded at the end of each month.

Islamic Accounts

- The minimum limit for each account type is determined according to the bank's policy for each product.
- The bank is committed to paying the entire available balance in the account upon request, in accordance with the withdrawal and deposit instructions issued by the central Bank upon the date of the customer's request, according to the type of account and the benefits granted by the bank.

Current Islamic Accounts

- Periodic service charges are debited from the account according to the schedule of charges which is announced in all the bank's branches/bank's website.

Saving and Investment Account (Islamic)

- The profits in savings accounts are calculated on the investment amount based on the lowest credit balance during the month. The profits are added to the account according to the type and returns periodically of the account for the account that the bank is approved.
- Profits in investment accounts are calculated based on the daily balance, and profits are added to the account according to the type and periodic of the account.
- The bank has the right not to calculate or disburse profits in case of the account balance falls below the minimum limit determined by the bank in accordance with the account policy related to the product.
- The investment account or the savings account is one of the absolute speculation accounts, and the bank, as a speculative partner, has the right to dispose of what it deems appropriate from the legitimate aspects of investment to achieve the common interest without referring to the owner of the money.
- The owner of the money (the customer) waives the part that pertains to him from the following items:
 - Any revenues related to the year that could not be counted or known until the end of the fiscal year.
 - Doubtful debts and it was decided to be excluded from the allowance account for doubtful debts and become good, as well as any provisions that were booked and did not realize the losses that were booked to face them.
 - Debts collected from debtors whose debts have already been decided to be written off.

- يتم احتساب العائد الدائن على رصيد الحساب المتوفر عند الإقفال يومياً وبقيود الرصيد والعائد في نهاية كل شهر.

الحسابات الإسلامية

- يحدد الحد الأدنى لكل نوع حساب على حدى وفقاً لسياسة البنك لكل منتج /المدرج في قائمة أسعار البنك..
- البنك ملتزم بدفع كامل الرصيد المتوفر في الحساب عند الطلب وفقاً لتعليمات السحب والإيداع الصادرة من البنك المركزي عند تاريخ طلب العميل وذلك حسب نوع الحساب والمزايا التي يمنحها البنك.

الحسابات الجارية الإسلامية

- يتم خصم مصاريف خدمة دورية من الحساب وفقاً لقائمة المصاريف المعلنة في كافة فروع البنك / الموقع الإلكتروني للبنك.

حساب التوفير والاستثماري المطلق (الإسلامي)

- تحتسب الأرباح في حسابات التوفير على مبلغ الاستثمار على أساس أدنى رصيد دائن خلال الشهر ويتم إضافة الأرباح على الحساب وفقاً لنوع ودورية الصرف الخاصة بالحساب التي يقرها البنك.
- تحتسب الأرباح في حسابات الاستثمار على أساس الرصيد اليومي ويتم إضافة الأرباح على الحساب وفقاً لنوع ودورية الصرف الخاصة بالحساب.
- يحق للبنك عدم احتساب أو صرف الأرباح في حالة انخفاض رصيد الحساب عن الحد الأدنى الذي يقرره البنك وفقاً لسياسة الحساب الخاصة بالمنتج.
- يعد حساب الاستثمار أو حساب التوفير من حسابات المضاربة المطلقة والبنك كشريك مضارب له حق التصرف في اختيار ما يراه مناسباً من أوجه الاستثمار المشروعة لتحقيق المصلحة المشتركة دون الرجوع لرب المال.
- يتنازل رب المال (العميل) عن الجزء الذي يخصه من البنود التالية:
 - أية إيرادات تخص السنة لم يكن بالإمكان حصرها أو معرفتها حتى نهاية السنة المالية.
 - الديون المشكوك في تحصيلها وتقرر استبعادها من حساب مخصص الديون المشكوك في تحصيلها وتصبح جيدة وكذلك أية مخصصات حجزت ولم تحقق الخسائر التي حجزت لمواجهتها.
 - الديون المحصلة من المدينين اللذين سبق وأن تقرر إعدام ديونهم.

- The owner of the money (the client) acknowledges his acceptance of deducting any fees related to the year and it was not possible to count them and know them until the end of the fiscal year.
- The customer may issue cheque books on investment accounts.
- The bank, as a speculator (a partner), has a share of the realized profits, and the client acknowledges his waiver of any profits that exceed the agreed-upon indicative return. As for the loss, the capital owner (the client) bears it, unless it is proven that the speculator (the bank) has violated the speculative condition, in which case he guarantees the loss at that time, and the bank may compensate the owner of the money for the loss of his capital if he sees you.

Customer Protection Rights

Reference to the instructions for protecting the rights of customers in the banking sector and the Suez Canal Bank SAE's keenness to apply the best banking standards.

- The customer has the right to submit a complaint at any time using the bank's available channels provided by the bank.
- The bank shall provide the customer with a reference number within two working days from the date of registering the complaint.
- The need to inform the customer of the importance of protecting cards and information related to digital services and maintaining the confidentiality of the username and password.
- The customer has the right to review the contract before contracting and to obtain a copy of it at any time after the contract.

Debit Cards

- Use of the card is limited to the cardholder during the validity period of the card.
- When disputes are received by the cardholder, the bank will not be obligated to add the value of the disputed notices to the card account unless its value has been added to the bank account by the receiving bank or the issuing institution.
- The primary card holder acknowledges his absolute and unconditional commitment to the bank to pay the total debit balance arising from the use of the original card or any additional card, with the supplementary card holder acknowledging that he is a joint guarantor with the primary card holder in those obligations and the bank has the right to refer to either or both of them.
- The card holder acknowledges his commitment to pay all fees, commissions, interest and various expenses determined by the bank, as well as any fees, commissions and expenses that may be due by MasterCard Corporation / Visa Corporation or the bank's correspondents, which he does not have the right to object to. The card shall pay the value of those fees and charges if they become due.

- يقرر رب المال (العميل) قبوله خصم أية مصروفات تخص السنة ولم يكن بالإمكان حصرها ومعرفة حتى نهاية السنة المالية.

- يجوز للعميل إصدار دفاتر شبكات على الحسابات الاستثمارية.
- البنك كمضارب (شريك بعملة) حصة من الأرباح المحققة ويقرر العميل بتنازله عن اية أرباح تتجاوز العائد الاسترشادي المتفق عليه أما الخسارة فيتحملها رب المال (العميل) ما لم يثبت أن المضارب (البنك) قد خالف شرط المضاربة فإنه يضمن الخسارة حينئذ ويجوز للبنك أن يعرض رب المال عن خسارة رأسماله إذا ارتأى لك.

حماية حقوق العملاء

بالإشارة الى التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء بالقطاع المصرفي وحرص بنك قناة السويس ش.م.م على تطبيق أفضل المعايير المصرفية.

- يحق للعميل تقديم شكوى في أي وقت وذلك باستخدام قنوات البنك المتاحة التي يوفرها البنك.
- يلتزم البنك بتزويد العميل برقم مرجعي خلال يومي عمل من تاريخ تسجيل الشكوى.
- ضرورة إبلاغ العميل بأهمية حماية البطاقات والمعلومات الخاصة بالخدمات الإلكترونية والحفاظ على سرية اسم المستخدم والرقم السري.
- يحق للعميل الاطلاع على العقد قبل التعاقد والحصول على نسخة منه في أي وقت لاحق للتعاقد.

بطاقات الخصم المباشر

- يكون استخدام البطاقة مقصوراً على حامل البطاقة خلال فترة سريان البطاقة.
- عند ورود منازعات من قبل حامل البطاقة لن يكون البنك ملزماً بإضافة قيمة الإشعارات المتنازع عليها إلى حساب البطاقة ما لم تكن قيمتها قد أضيفت لحساب البنك بمعرفة البنك المتلقي أو المؤسسة المصدرة.
- يقرر حامل البطاقة الأساسية بالتزامه المطلق وغير المشروط تجاه البنك بسداد إجمالي الرصيد المدين الناشئ عن استخدام البطاقة الأصلية أو أي بطاقة إضافية مع إقرار حامل البطاقة الإضافية بأنه ضامناً متضامناً مع حامل البطاقة الأساسية في تلك الالتزامات وللبنك الحق في الرجوع على أي منهما أو كلاهما.
- يقرر حامل البطاقة بالتزامه بسداد كافة الرسوم والعمولات والعوائد والمصاريف المختلفة التي يحددها البنك وكذلك أية رسوم وعمولات ومصاريف قد تستحق بواسطة مؤسسة ماستر كارد / مؤسسة فيزا أو مراسلي البنك والتي لا يحق له الاعتراض عليها ويسري ذلك على البطاقة الأساسية والبطاقات الإضافية كما يصرح للبنك بالخصم على حساب البطاقة بقيمة تلك الرسوم والمصاريف حال استحقاقها.

- In the event that the requested supplementary/primary card is not been collected from the bank within (60) days from the date of issuance, it shall be considered canceled and the customer shall be charged with the issuance expenses and annual subscription fees.
- The primary card holder is obligated to pay the bank's dues by deduction on his account specified in the application, so he must ensure that the balance of this account is sufficient to fulfill the dues of this bank, all account types of the customer in the bank are considered indivisible and a guarantee for all the bank's dues from him, without the need for a warning or alert or obtaining a judicial order or judgment.
- The bank has the right to make entry reverse by debiting the card account without referring to the cardholder, any amount previously added by mistake.
- The total debit balance on the credit card account becomes due immediately in full at the bank's absolute discretion, in case the card holder breaches the terms and conditions of use or in any other emergency such as bankruptcy, incapacity or death in accordance with the provisions of the laws in force in the Arab Republic of Egypt.
- The card holder undertakes to make every effort to ensure the safety of the card and the personal identification number and not to keep them in one place, and in the event of loss or theft of both or any of them, the card holder is obliged immediately to notify the bank branch or by contacting the telephone service center or by virtue of a written request or a signed letter recommended by the signature approved for the customer by the bank in order to stop its validity and deal accordingly, and the primary card holder shall bear any amounts resulting from the use of the card from the date of loss or theft until the bank receives the suspension request and takes the necessary process to stop the card, and the card holder undertakes, in the event that it is found, not to use it.
- The primary card holder may at any time and without notice terminate this agreement. The primary card holder may also based on a written request from him, cancel the supplementary cards, without prejudice to any obligations on the primary card holder towards the bank because of using these cards until the date they are returned to the bank. The bank may cancel and withdraw the card at any time without prior notice. The bank may also refuse to re-issue or renew it without giving reasons, and all this without prejudice to the bank's right to deduct on the customer's account the value of the total debts arising from the use of these cards.
- If the merchant issues a refund voucher for a total or partial amount for a transaction that took place using the card, the bank will add the refunded amount to the card account only when the bank receives the refund value from the merchant, and if the refund voucher from the merchant does not reach the bank, the cardholder may not consider his
- في حالة عدم استلام البطاقة الأساسية\الإضافية التابعة السابق طلبها من البنك خلال (60) يوماً من تاريخ الإصدار فإنهم يعدوا لا غيبين مع تحميل العميل بمصاريف الإصدار ورسوم الاشتراك السنوي.
- يلتزم حامل البطاقة الأساسية بسداد مستحقات البنك خصماً على حسابه المحدد بالطلب لذا يجب عليه التأكد من كفاية رصيد هذا الحساب للوفاء بمستحقات البنك وهذا وتعتبر كافة أنواع وحسابات العميل بالبنك وحده لا تنجزاً وضمناً لجميع مستحقات البنك منه بدون الحاجة إلى إنذار أو تنبيه أو الحصول على أمر أو حكم قضائي.
- يحق للبنك إجراء القيد العكسي بأن يخصم تلقائياً على حساب البطاقة وبدون الرجوع لحاملها أي مبلغ سبق إضافته بطريق الخطأ.
- يصبح إجمالي الرصيد المدين المقيد على حساب البطاقة مستحق السداد على الفور بالكامل حسب تقدير البنك المطلق وذلك في حالة إخلال حامل البطاقة بشروط وأحكام الاستخدام أو في أي حالة طارئة أخرى مثل حالات الإفلاس أو فقد الأهلية أو الوفاة وفقاً لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية.
- يتعهد حامل البطاقة ببذل قصارى جهده لضمان سلامة البطاقة ورقم التعريف الشخصي وعدم الاحتفاظ بهما في مكان واحد وفي حالة فقد أو سرقة كلاهما أو أيهما يلتزم حامل البطاقة فوراً بإخطار فرع البنك أو بالاتصال بمركز الخدمة الهاتفية أو بموجب طلب كتابي أو خطاب موصى عليه موقع بالتوقيع المعتمد للعميل لدي البنك وذلك لإيقاف سريانه والتعامل بموجبه ويتحمل حامل البطاقة الأساسية أية مبالغ ناتجة عن استخدام البطاقة من تاريخ الفقد أو السرقة وحتى استلام البنك لطلب الإيقاف واتخاذ الإجراءات اللازمة لإيقاف العمل بالبطاقة ويتعهد حامل البطاقة في حالة العثور عليها ألا يستعملها.
- يجوز لحامل البطاقة الأساسية في أي وقت وبدون إخطار أن ينهى هذا الاتفاق كما يجوز لحامل البطاقة الأساسية بناءً على طلب كتابي معتمد منه إلغاء البطاقات الإضافية وذلك دون إخلال بأية التزامات على حامل البطاقة الأساسية تجاه البنك ناتج عن استخدام هذه البطاقات حتى تاريخ إعادتها للبنك و يحق للبنك إلغاء البطاقة و سحبها في أي وقت بدون إشعار مسبق كما يجوز للبنك رفض إعادة إصدارها أو تجديدها دون إبداء أسباب و ذلك كله دون الإخلال بحق البنك في الخصم على حساب العميل قيمة إجمالي المديونيات الناشئة عن استخدام هذه البطاقات.
- إذا أصدر التاجر قسيمة استرجاع لمبلغ كلي أو جزئي عن معاملة بيع تمت باستخدام البطاقة فإن البنك سوف يقوم بإضافة المبلغ المرتجع لحساب البطاقة فقط عند استلام البنك قيمة الاسترجاع من التاجر، وإذا لم تصل قسيمة الاسترجاع من التاجر إلى البنك فإنه لا يجوز لحامل البطاقة أن يعتبر مطالبته للتاجر أساساً لمطالبة البنك و بالتالي فإن البنك غير مسئول عن أي

claim to the merchant is essentially a claim to the bank, and therefore the bank is not responsible for any dispute that arises between the cardholder and the merchant about the goods and/or services he obtained through card payment, and the cardholder undertakes to settle any disputes with the merchant directly without involving the bank in any way in this dispute.

- The card holder's dispute to any data written in the account statements is subject to all procedures and provisions governing that by the MasterCard Corporation / Visa International Corporation and the network of Egyptian banks.
- The Bank will not be liable for any loss incurred by the primary card holder or supplementary card holder if he is unable to obtain any of the services for any reason whether due to force majeure, electricity failure, equipment failure or any other reason.
- All transactions made by the card holder are recorded in Egyptian pounds. In the event of dealing in any foreign currency, the conversion rate specified by the bank will be used to prove the value on the card account in Egyptian pounds. And this conversion rate applicable on the settlement date not the transaction date.
- When using the card at any time through automated teller machines (ATM) or electronic points of sale (POS) to carry out any banking transaction or instructions, whether manual or by electronic payment, the bank's records regarding these transactions will be considered conclusive and binding for all purposes and deducted the bank is the value of the withdrawals or expenses made under the card from the account of the cardholder.
- The bank has the right to reject any transaction related to the use of the card and provide reasons (if possible) provided that do not contradict the relevant laws.
- The card holder authorizes the bank to be notified of any data that the bank may deem to be communicated to him by any of the means of communication available at the bank.
- The issuing bank has the right at any time to transfer or exchange any or all information related to the cardholder to any party according to its absolute decision.
- The scope of determining responsibilities (the bank's responsibility - the customer's responsibility) in the event of losing all or some funds because of using one of the direct debit cards of the Suez Canal Bank.
 - The Suez Canal Bank shall be responsible for the following cases:
 - In the event of losing all or some of the funds from the direct debit card from the time of its issuance and before it reaches the customer, and he signs evidence of receipt and before activating it for use.

خلاف ينشأ بين حامل البطاقة والتاجر حول السلع وأو الخدمات التي حصل عليها عن طريق الدفع بالبطاقة ويتعهد حامل البطاقة بتسوية أية خلافات مع التاجر مباشرة دون إدخال البنك بأي وجه في هذا النزاع.

- يخضع اعتراض حامل البطاقة على أية بيانات مدونة بكشوف الحساب لكافة الإجراءات والأحكام المنظمة لذلك بواسطة مؤسسة ماستركارد / مؤسسة فيزا الدولية وشبكة بنوك مصر.
- لن يكون البنك مسئولاً عن أي خسارة يتكبدها حامل البطاقة الأساسية أو حامل البطاقة الإضافية التابعة إذا لم يتمكن من الحصول على أي من الخدمات لأي سبب سواء كان بسبب القوة القهرية، انقطاع التيار الكهربائي، عطل في المعدات المستخدمة أو أي سبب آخر.
- يتم إثبات وتسجيل جميع المعاملات التي قام بها حامل البطاقة بالجنية المصري وفي حالة التعامل بأي من العملات الأجنبية فسيتم استخدام سعر التحويل المحدد بواسطة البنك لإثبات القيمة على حساب البطاقة بالجنية المصري. وذلك بسعر التحويل المطبق بتاريخ التسوية وليس تاريخ المعاملة.
- عند استخدام البطاقة في أي وقت من خلال ماكينات الصراف الألى (ATM) أو نقاط البيع الإلكترونية (POS) لتنفيذ أي معاملة أو تعليمات مصرفية سواء كانت يدوية أو عن طريق الدفع الإلكتروني فسوف تعتبر سجلات البنك في خصوص هذه المعاملات قاطعة وملزمة في جميع الأغراض ويخصم البنك قيمه المسحوبات أو المصروفات التي تمت بموجب البطاقة من الحساب الخاص بحامل البطاقة.
- يحق للبنك رفض أي معاملة تتعلق باستخدام البطاقة مع إبداء الأسباب (إن أمكن) بما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة.
- يصرح حامل البطاقة للبنك أن يتم إخطاره بأية بيانات قد يرى البنك إبلاغها له بأي من وسائل التواصل المتاحة بالبنك.
- يحق للبنك المصدر في أي وقت أن ينقل أو يتبادل أي من أو جميع المعلومات المتعلقة بحامل البطاقة إلى أي جهة وفقاً لقراره المطلق.
- نطاق تحديد المسؤوليات (مسئولية البنك – مسؤولية العميل) في حالة فقد كل أو بعض الأموال من جراء استخدام إحدى بطاقات الخصم المباشر الخاصة ببنك قناة السويس.
 - يكون بنك قناة السويس مسئولاً عن الحالات التالية:
 - في حالة فقدان كل أو بعض الأموال من بطاقة الخصم المباشر من وقت إصدارها وقبل وصولها للعميل وقيامه بالتوقيع بما يفيد الاستلام وقبل تفعيلها للاستخدام.
 - في حالة سرقة أو فقد بطاقة الخصم المباشر يكون البنك مسئولاً عن أي معاملات بعد إخطار البنك من خلال مركز الخدمة الهاتفية وفقاً لهذه الشروط والأحكام بالفقء أو/والسرقة.

- In the event of theft or loss of the direct debit card, the bank will be responsible for any transactions after notifying the bank through the call center in accordance with these terms and conditions of the loss or theft.
 - o The customer (primary card holder) is liable in the following cases:
 - If the bank confirms that the customer has not taken precautionary process and exerted the necessary effort to preserve the card and the information saved in it.
 - If the cardholder does not immediately report the theft or loss of the direct debit card so that the bank can take the necessary measures of action.
 - In the event of activating the original / additional / lost direct debit card issued for the first time or renewing it in accordance with the procedures followed by the bank, this is tantamount to an acknowledgment of receipt of the direct debit card.
 - The customer is not entitled to object to any amounts deducted from the card account after the expiration of the legal period predetermined by the MasterCard Corporation / Visa International Corporation and the network of Egyptian banks.
 - The customer must verify the validity of the cash withdrawal and purchase transactions data through messages received from the bank through his mobile phone number and the amount (SMS Alerts) with his knowledge, written down and registered in the bank's records and systems.
 - The bank will not be responsible if the card is not accepted by the merchant and/or establishment and/or ATMs, nor will it be responsible for the quality or condition of the goods and/or service obtained by the cardholder from merchants and/or establishments and/or machines ATM.
 - The bank has the right to stop and/or cancel and/or restrict the card in any of the following cases (for example, but not limited to conducting commercial transactions that are not in a personal capacity and/or unusual transactions that carry suspicions ... etc.) and/ Or at the discretion of the bank, with notification to the customer.
 - The internet card can be dealt with on the Internet to obtain services and/or purchase goods in accordance with the rules organized by the bank regarding these transactions. The card holder shall also bear the consequences of the wrong use of the card as well as the objections that may be received by the bank.
- o يكون العميل (حامل البطاقة الأساسية) مسئولاً في الحالات التالية:
 - في حال إذا ما تأكد للبنك عدم قيام العميل بأخذ التدابير الاحترازية وبذل الجهد اللازم للحفاظ على البطاقة والمعلومات المحفوظة بها.
 - في حالة عدم قيام حامل البطاقة بالإبلاغ الفوري عن سرقة أو فقد بطاقة الخصم المباشر حتى يتسنى للبنك اتخاذ التدابير اللازمة من الإجراءات.
 - في حالة تفعيل بطاقة الخصم المباشر الأصلية \ الإضافية \ بدل فاقد الصادرة لأول مرة أو تجديد لها وفقاً للإجراءات المتبعة بالبنك فهذا بمثابة إقرار باستلام لبطاقة الخصم المباشر ويحق للبنك خصم مصاريف الإصدار أو التجديد والاشتراك السنوي وفقاً لتعريفات المصاريف والعمولات المعلنة من البنك.
 - لا يحق للعميل الاعتراض على أي مبالغ تم خصمها على حساب البطاقة بعد انتهاء المدة القانونية المحددة سلفاً من جانب مؤسسة ماستر كارد/مؤسسة فيزا الدولية وشبكة بنوك مصر.
 - على العميل أن يتحقق من صحة بيانات معاملات السحب النقدي والشراء المبلغ من خلال الرسائل النصية القصيرة (SMS Alerts) التي ترد له من البنك من خلال رقم الهاتف المحمول الخاص به والمدون ومسجل في سجلات ونظم البنك بمعرفته.
 - لن يكون البنك مسئولاً إذا لم تقبل البطاقة لدى التاجر و/أو مؤسسة و/أو ماكينات الصراف الآلي، وكذلك لن يكون مسئولاً عن نوعية أو حالة البضاعة و/أو الخدمة التي يحصل عليها حامل البطاقة من التاجر و/أو المؤسسات و/أو ماكينات الصراف الآلي.
 - يحق للبنك إيقاف و/أو إلغاء و/أو تقييد البطاقة في أي حالة من الحالات الآتية (على سبيل المثال لا الحصر: إجراء معاملات تجارية ليست بصفه شخصية و/أو معاملات غير عادية تحمل الشبهات إلخ) و/أو بحسب ما يترأى للبنك، مع إخطار العميل.
 - يمكن التعامل ببطاقة الإنترنت على شبكة المعلومات الدولية (Internet) للحصول على خدمات و/أو شراء سلع وفقاً للقواعد التي ينظمها البنك في شأن تلك التعاملات كما يتحمل حامل البطاقة ما يترتب عن الاستخدام الخاطئ للبطاقة وكذلك الاعتراضات التي قد ترد للبنك.

SMS Service

- Subscribing to the services provided by the Suez Canal Bank, which allows receiving some information related to debit transactions in the

خدمة الرسائل النصية

- الاشتراك في الخدمات التي يقدمها بنك قناة السويس، والتي تسمح باستلام بعض المعلومات المتعلقة بمعاملات الخصم في دفاتر البنك عبر الرسائل

bank's books via SMS, subject to the following conditions, which the customer has seen and agreed to.

- The account holder shall keep his mobile phone line and number at all times under his personal responsibility, avoid losing this line and/or device, and exempt the bank from any responsibility resulting from reading, viewing or stealing any information through the mobile phone or by any other means that enables access to the account. customer accounts and information related to it.
- The customer is obligated to notify the bank as quickly as possible, by written note and/or the available means approved by the bank, of the theft of his mobile device or any change that occurs in his mobile phone numbers, and the bank's responsibility is limited to that from the date of receiving the notification.
- The customer is obligated to keep sufficient balances in his accounts to cover the costs and fees related to the service. However, the account holder implicitly authorizes the bank to irrevocably undermine his entitlement at any time and without prior notice to make the necessary clearing and settlement for any credit account opened in the name of the account holder in any currency and in any branch of the bank, regardless of the type and/or form of the account, including the savings account.
- The bank has the right to amend/terminate the terms and conditions, and in such cases the account holder has no right to oppose such process or request any compensation of any kind whatsoever.
- The bank or the third party that cooperates with it to transfer information shall not be liable for any damages resulting from delay in transferring or transferring information, non-receipt, malfunctions, loss of information or emergency situations such as electricity outages, interruption of business continuity, force majeure, natural disasters or security disturbances or measures taken by the authorities in the country or any other incidents. For these reasons, the Bank shall not be liable for any damages caused by the account holder or due to a malfunction in the technical, electrical or technical equipment in the event of any of the above events.
- The account holder waives the right to invoke banking secrecy towards the bank or any third party that cooperates with it to transfer or transfer information via short messages to the account holder's mobile phone, and the account holder expressly gives his consent to display the account numbers that fall within the service referred to in the current application on screens digital devices as well as account balances and information related to them through the transfer of any information to the account holder, and the latter exempts the bank from any responsibility regarding banking secrecy in the event that any third parties succeed, without the bank's approval, in obtaining

القصيرة بحيث تخضع للشروط التالية والتي اطلع عليها العميل ووافق على ما ورد بها.

- يلتزم صاحب الحساب بوضع رقم وخط تليفونه المحمول في جميع الأوقات تحت مسؤوليته الشخصية، وتجنب فقدان هذا الخط و/أو الجهاز وإعفاء البنك من أي مسؤولية ناتجة عن قراءة أي معلومات أو الاطلاع عليها أو سرقتها عبر الهاتف المحمول أو بأي وسيلة أخرى تمكن من الدخول إلى حسابات العميل والمعلومات المتعلقة به.
- يلتزم العميل بإخطار البنك بأقصى سرعة بواسطة مذكره مكتوبة و/أو الوسائل المتاحة المعتمدة لدى البنك بسرقة جهازه المحمول أو أي تغيير يحدث في أرقام هاتفه المحمول، وتقتصر مسؤوليته البنك عند ذلك من تاريخ استلام الإشعار المذكور أعلاه.
- يلتزم العميل باحتفاظه بأرصدة كافية في حساباته لتغطيه التكاليف والرسوم المتعلقة بالخدمة المذكورة، ومع ذلك فان صاحب الحساب يقوم ضمناً بتفويض البنك تفويضاً غير قابل للإلغاء بأحقيته في أي وقت وبدون إخطار سابق يعمل المقاصة اللازمة والتسوية لأي حساب دائن مفتوح باسم صاحب الحساب بأي عملة وفي أي فرع من فروع البنك بصرف النظر عن نوع و/أو شكل الحساب بما في ذلك حساب التوفير.
- يحق للبنك تعديل / إنهاء الشروط والأحكام وفي مثل هذه الحالات لا يحق لصاحب الحساب معارضة مثل هذه التدابير أو طلب أي تعويض من أي نوع مهما كان.
- لا يكون البنك أو الطرف الثالث الذي يتعاون معه لنقل المعلومات مسؤولاً عن أي أضرار ناتجة عن تأخير في نقل أو تحويل المعلومات أو عدم استلامها أو الأعطال أو فقد المعلومات أو الحالات الطارئة مثل انقطاع التيار الكهربائي أو انقطاع استمرارية العمل أو القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية أو الاضطرابات الأمنية أو التدابير التي تتخذ من جانب السلطات في البلاد أو أي حوادث أخرى، لهذه الأسباب لا يكون البنك مسؤولاً عن أي أضرار تحدث بسبب صاحب الحساب أو بسبب خلل في المعدات الفنية أو الكهربائية أو التقنية في حالة حدوث أي من الاحداث الواردة أعلاه.
- يتنازل صاحب الحساب عن الحق في الاحتجاج بالسرية المصرفية تجاه البنك أو أي طرف ثالث يتعاون معه ليقوم بنقل أو تحويل المعلومات عبر الرسائل القصيرة للهاتف المحمول لصاحب الحساب، ويعطى صاحب الحساب صراحة موافقته لعرض أرقام الحساب التي تندرج ضمن الخدمة المشار إليها في الطلب الحالي على شاشات الأجهزة الإلكترونية فضلاً عن أرصدة الحسابات والمعلومات المتعلقة بها خلال نقل أي معلومات لصاحب الحساب، والأخير يقوم بإعفاء البنك من اي مسؤولية بشأن السرية المصرفية في حالة نجاح أي أطراف ثالثة، بدون موافقة البنك في الحصول على المعلومات المتعلقة بالحسابات المفتوحة باسم صاحب الحساب في دفاتر البنك.

information related to the accounts opened in the account holder's name in the bank's books.

- The account holder acknowledges that he is aware that the messages sent on his mobile phone related to account transactions do not have a binding nature towards the bank, and the bank records, statements and account statements issued by the latter are binding, and they alone have the force of binding and are considered a legal argument for the validity of the operations and records related to the accounts.
- In the event of any unauthorized access to SMS by any person other than the account holder or any breach of confidentiality, Suez Canal Bank shall not be responsible for that.
- If the account holder needs to terminate the "SMS Alert" service at any time, he must submit a written request to the bank.
- The service of receiving information related to the account's movements via SMS ends upon the death of the account holder.

Internet banking / Mobile Banking Service

- The access right that grants the service user the authority or powers related to it on the internet banking / mobile banking service is the responsibility of the customer, and the bank is not responsible for any instructions sent by the service user and implemented by the bank, and the customer is obligated to provide the bank with the names of service users and copies of identification Their own.
- The customer acknowledges, when using and accessing the Internet / Mobile Banking service, that he has read, agreed to, and is committed to all the terms of service mentioned in this agreement or appearing on the bank's official website WWW.SCBANK.COM.EG, whether written in Arabic and/or English. The customer is also committed to any amendments It may occur later.
- The customer acknowledges his commitment to all safety instructions and/or warnings and/or alert notifications and/or alerts of fraud attempts appearing on the bank's official website and/or received by the customer through the means agreed upon each use of the internet banking / mobile banking service.
- The bank has the right, at its absolute discretion, to stop and/or withdraw and/or limit the customer's use of the service and/or any part thereof, and the bank notifies the customer of any of these procedures.
- The customer has the right to request to cancel subscription to the internet banking service through the telephone service and/or the nearest branch, and the bank does not implement this request until all fees and financial requirements for the service have been paid.
- The customer authorizes the bank, according to these terms and conditions, to accept and implement any instructions and/or transactions that take place through the internet banking service and/or mobile banking after the bank verifies the validity of the

• يقر صاحب الحساب بأنه على علم بأن الرسائل المرسلة على هاتفه المحمول والمتعلقة بمعاملات الحسابات ليس لها صفة الإلزام تجاه البنك، وتعتبر سجلات البنك والبيانات وكشوف الحساب التي يصدرها الأخيرة ملزمة، ولها وحدها، قوة الإلزام وتعتبر حجة قانونية لصحة العمليات والسجلات المتعلقة بالحسابات.

• في حالة أي وصول غير مصرح به للرسائل القصيرة بواسطة أي شخص غير صاحب الحساب أو حدوث أي خرق للسرية، لا يكون بنك قناة السويس مسؤولاً عن ذلك.

• في حالة رغبة صاحب الحساب في إنهاء خدمة "التنبيه عبر الرسائل القصيرة" في أي وقت، يجب عليه أن يتقدم بطلب كتابي إلى البنك.

• تنتهي خدمة استلام المعلومات المتعلقة بتحركات الحساب عبر الرسائل القصيرة بمجرد وفاة صاحب الحساب.

خدمة الإنترنت البنكي / الموبايل البنكي

• يعتبر حق الدخول الذي يمنح لمستخدم الخدمة وما يتصل بها من سلطة أو صلاحيات على خدمة الإنترنت البنكي / الموبايل البنكي هو مسؤوليته العميل ولا يكون البنك مسؤولاً عن أي تعليمات يرسلها مستخدم الخدمة وبهذا البنك، ويلتزم العميل بأن يقدم للبنك أسماء مستخدمي الخدمة وصور من تحقيق الشخصية الخاصة بهم.

• يقر العميل عند استخدامه لخدمة الإنترنت البنكي / الموبايل البنكي والدخول عليها باطلاع موافقته والتزامه بكافة الشروط الخاصة بالخدمة المذكورة بهذه الاتفاقية أو الظاهرة على موقع البنك الرسمي WWW.SCBANK.COM.EG سواء كانت محرره باللغة العربية و/أو الإنجليزية كما يلتزم العميل بأي تعديلات قد تطرأ عليها لاحقاً.

• يقر العميل بالتزامه بكافة إرشادات الأمان و/أو التحذيرات و/أو الاخطارات التنبيهية و/أو تنبيهات محاولات الاحتيال الظاهرة على موقع البنك الرسمي و/أو الواردة للعميل عن طريق الوسائل المتفق عليها عند كل استخدام لخدمة الإنترنت البنكي / الموبايل البنكي.

• يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره أن يوقف و/أو يسحب و/أو يحد من استخدام العميل للخدمة و/أو أي جزء منها ويقوم البنك بإخطار العميل بأي من هذه الإجراءات.

• يحق للعميل طلب إلغاء الاشتراك في خدمة الإنترنت البنكي عن طريق الخدمة الهاتفية و/أو أقرب فرع ولا يقوم البنك بتنفيذ هذا الطلب إلا بعد تمام سداد كافة الرسوم والمتعلقات المالية للخدمة.

• يصرح العميل للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام قبول وتنفيذ أي تعليمات و/أو معاملات تتم من خلال خدمة الإنترنت البنكي و/أو الموبايل البنكي بعد تحقق البنك من صحة المعاملة من خلال إجراءات السرية المطبقة في البنك علماً بأن جميع التعليمات/ المعاملات المنفذة تنعكس نتائجها على كشف

transaction through the confidentiality procedures applied in the bank, noting that all executed instructions/transactions are reflected in the results of account statement - The customer acknowledges that if he is asked to make transfers, he agrees to give the bank his data in his transfer message.

- For joint accounts with a single signature, the bank carries out operations based on the instructions issued by both customers, and each customer bears responsibility for all executed operations and for all payments of any liabilities generated on the account.
- The customer authorizes the bank to send alerts, advertisements, new products and marketing campaigns using any of the electronic means, including but not limited to the Internet, e-mail and SMS, and the customer agrees not to consider this as a violation of his privacy.
- The customer acknowledges that if the bank sends data through any of the digital means according to the customer's request, the customer is responsible for maintaining the confidentiality of that data, and the bank does not bear any responsibility for the leakage of such data, and the bank is not responsible for the failure of this data to reach the customer for any reasons It is beyond the control of the bank and it is not entitled to ask for any compensation as a result.
- Access to the internet banking / mobile banking service system is secured with a password, where the customer must create his own password for his personal use only, and then the customer registers his own password under his responsibility, and the customer must keep the password subjected to the requirements of the security system in all times are under his personal responsibility, and the customer should not disclose his password to the bank employees and/or to third parties.
- The customer shall immediately change the password if he becomes aware of it being known by a third party, and he shall be responsible for that. In case of the password is not changed, any instructions or banking transactions that are carried out using the password by a third party are considered issued by the customer himself, and the bank disclaims all responsibility for any instructions or transactions that are carried out using the password by a third party.
- The customer is obligated to contact the bank directly if it turns out or the customer knows that another person has seen his confidential data, and failure of inform the bank makes him responsible for any unauthorized operations that take place on his verified account using his personal data.
- All automated banking instructions issued by the customer to the bank are valid until two o'clock in the evening on any working days of the banks in Egypt. Those instructions are executed on the same day, and the instructions sent to the bank after two o'clock in the evening are executed on the next working day.

الحساب - ويقر العميل بأنه في حالة طلبه لإجراء تحويلات بموافقته على ان يعطى البنك بياناته في رسالة التحويل الخاصة به.

- بالنسبة للحسابات المشتركة بتوقيع منفرد، يقوم البنك بتنفيذ العمليات بناء على التعليمات الصادرة من كلا العميلين ويحمل كل من العميلين المسؤولية عن كل العمليات المنفذة وعن كافة التسديدات لأي مديونية تنتج على الحساب.
- يصرح العميل للبنك بإرسال التنبيهات والإعلانات والمنتجات الجديدة وحملات التسويق باستخدام أي من الوسائل الإلكترونية التي تشمل ولا تقتصر على الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة ويوافق العميل على عدم اعتبار هذا انتهاكاً لخصوصيته.
- يقر العميل بأنه في حالة إرسال البنك لبيانات عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية وفقاً لطلب العميل فإنه يكون على العميل مسؤولية الحفاظ على سرية تلك البيانات ولا يتحمل البنك أية مسؤوليه عن تسرب تلك البيانات كما لا يتحمل البنك مسؤولية عدم وصول هذه البيانات إلى العميل لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك ولا يحق له طلب أي تعويضات جراء ذلك.
- الدخول على نظام خدمة الانترنت البنكي / الموبايل البنكي مؤمن بكلمة مرور حيث يتعين على العميل أن يقوم بنفسه بتكوين كلمة المرور الخاصة به لاستخدامه الشخصي فقط ومن ثم يقوم العميل بتسجيل كلمة المرور الخاصة به وتحت مسؤوليته ويجب على العميل الاحتفاظ بكلمة المرور طبقاً لمتطلبات النظام الأمني في جميع الأوقات تحت مسؤوليته الشخصية كما يتعين على العميل عدم إفشاء كلمة المرور الخاصة به سواء لموظفي البنك و/أو للغير.
- يتعين على العميل تغيير كلمة المرور على الفور إذا نما إلى علمه معرفتها من قبل الغير وتقع مسؤولية ذلك عليه. وفي حالة عدم تغيير كلمة المرور فإن أي تعليمات أو عمليات مصرفية تتم باستخدام كلمة المرور عن طريق الغير تعتبر صادرة من العميل نفسه ويخلى البنك مسؤوليته تماماً عن أي تعليمات أو عمليات تتم باستخدام كلمة المرور عن طريق الغير.
- يلتزم العميل بالاتصال بالبنك مباشرة إذا تبين أو علم العميل أن شخصاً أقر قد أطلع على البيانات السرية الخاصة به، وعدم القيام بذلك يجعله مسئولاً عن أي عمليات غير مصرح بها تتم على حسابه مؤكده تتم باستخدام بياناته الشخصية.
- كافة التعليمات البنكية الألية الصادرة من العميل الى البنك سارية حتى الساعة الثانية مساءً في أي يوم من أيام عمل البنوك في مصر ويتم تنفيذ تلك التعليمات في نفس اليوم وتنفذ التعليمات المرسله الى البنك بعد الساعة الثانية مساءً في يوم العمل التالي.

- Banking services that are carried out through the internet banking service may not always take the same day due, as delays may occur due to various factors, for example, but not limited to (the day or time of giving instructions and/or holidays and/or malfunctions to which the system is exposed and other reasons that computers may be exposed to), and the Bank shall not be responsible for any loss resulting from the delay in completing banking operations.
- The customer's access to the service, as well as all bank's transactions that are carried out through the internet banking / mobile banking service, are subject to bank approval, and a basis for binding the bank and the customer in the event of any legal dispute, and the customer's account statement issued in his name includes all banking operations that were carried out using the service.
- The customer shall not make transfers or issue instructions or request transactions more than his balance in the account, whether a credit balance or a surplus in debit current accounts that have been agreed upon with the bank and meet the conditions imposed by the bank in this regard. In the event of doing so, the bank will immediately reject the transfers or instructions without the need to notify the customer.
- The customer's use of the service does not give him the right to exceed the amounts available in his account, whether a credit balance or a surplus in debit current accounts that have been agreed upon with the bank and meet the conditions imposed by the bank in this regard.
- The bank executes all transfers or instructions issued by the customer in accordance with the exchange rates and interest rates applicable to the bank at the date and time of execution.
- All operations carried out by the customer are subject to maximum limits set by the bank, and the bank has the right to amend these limits according to its decision without prior reference to the customer.
- The Bank shall apply due diligence to provide the service and shall not be responsible for any failure to provide Internet banking / mobile banking service, in part or in completely, for any reason outside the Bank's control, this includes any suspension of the service to perform maintenance or updates on the bank's or systems with any external entity that the bank uses to provide the service.
- The bank undertakes to activate all operations and implement all instructions that the customer may issue to the bank branch or to the service provider in accordance with the terms and conditions of this contract through any of the digital means used in the providing the services, noting that in the event of malfunctions of the basic systems the time to restart the service will not exceed (24) hours maximum.
- All instructions that the customer issues and all instructions that he performs through the service are binding on him and produce all their legal effects against him.
- الخدمات البنكية التي تنفذ عن طريق خدمة الانترنت البنكي من الجائز ألا تأخذ دائماً حق نفس اليوم فمن الجائز أن يحدث تأخير يرجع لعوامل شتى على سبيل المثال لا الحصر (يوم أو وقت إعطاء التعليمات و/أو أيام الاجازات و/أو الأعطال التي يتعرض لها النظام الى غير ذلك من الأسباب التي قد تتعرض لها أجهزة الكمبيوتر), ولا يكون البنك مسئولاً عن أي خسارة ناتجة عن التأخير في إتمام العمليات المصرفية.
- يخضع دخول العميل على الخدمة كما تخضع جميع العمليات المصرفية التي تنفذ من خلال خدمة الانترنت البنكي / الموبايل البنكي للموافقة من قبل البنك, وأساساً لإلزام البنك والعمل في حالة وجود أي خلاف قانوني, ويتضمن كشف حساب العميل الصادر باسمه جميع العمليات المصرفية التي نفذت باستخدام الخدمة.
- يتعين على العميل ألا يقوم بتحويلات أو بإصدار تعليمات أو طلب عمليات بما يتجاوز رصيده بالحساب سواء رصيد دائن أو فائض في الحسابات الجارية المدينة والتي تم الاتفاق عليها مع البنك وتستوفى الشروط التي يفرضها البنك بشأنها, وفي حالة القيام بذلك سيقوم البنك فوراً برفض التحويلات أو التعليمات بدون الحاجة إلى إخطار العميل.
- استخدام العميل للخدمة لا يتيح له الحق في تجاوز المبالغ المتاحة في حسابه سواء رصيد دائن أو فائض في الحسابات الجارية المدينة والتي تم الاتفاق عليها مع البنك وتستوفى الشروط التي يفرضها البنك بشأنها.
- ينفذ البنك كافة التحويلات أو التعليمات الصادرة من العميل وفقاً لأسعار الصرف وأسعار الفائدة المعمول بها لدى البنك في تاريخ ووقت التنفيذ.
- تخضع جميع العمليات التي يقوم بها العميل إلى حدود قصوى يحددها البنك, وللبنك الحق في تعديل هذه الحدود وفقاً لقراره دون الرجوع مسبقاً للعميل.
- يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لتقديم الخدمة ولا يعتبر مسئولاً عن أي إخفاق في تقديم خدمة الانترنت البنكي / الموبايل البنكي جزئياً أو كلياً لأي سبب خارج نطاق سيطرة البنك ويتضمن هذا على وجه الخصوص أي إيقاف للخدمة لإجراء عمليات صيانة أو تحديث على أنظمة البنك أو الأنظمة الموجودة لدى أي جهة خارجيه يستخدمها البنك بتقديم الخدمة.
- يتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها العميل لفرع البنك أو لمقدم الخدمة وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد من خلال أي من الوسائل الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات علماً بأن وقت إعادة تشغيل الخدمة في حال أعطال النظم الأساسية لن يتجاوز (24) ساعة بحد أقصى.
- تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها وكافة التعليمات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له ومنتهجة لكافة أثارها القانونية في مواجهته.

- The customer acknowledges based on this agreement, the complete authenticity of the bank's automatic and electronic extracts that prove the instructions or banking operations issued by the customer through the internet banking service / mobile banking, whether the extracts are in Arabic or English available on the internet system.
- The bank is not responsible for any unauthorized and/or unauthenticated access to the service by third parties.
- The bank or the specialized agencies with which it contracts are not liable for any damages resulting from the delay in sending and transmitting information and/or non-receipt and/or loss and/or extreme disruptions and/or emergency cases such as electricity outages and / or interruption of business continuity and / or disturbances and / or force majeure and / or natural disasters and / or security problems and / or process taken by the authorities of the country and / or any other events, and there is no responsibility for the bank as a result of any damages to the customer and/or technology and/or electronic and/or electrical equipment in the event that any of the above-mentioned cases occur due to this.
- The customer authorizes the bank to cooperate with any other party to transfer information and/or send it by means of short messages on the mobile phone. The customer also authorizes the bank to display the information on the screens of electronic devices and relieves the bank of any responsibility in the event of the success of any third party - without the bank's approval or contribution - obtaining information about the accounts opened in the customer's name in the bank's registers.
- The customer acknowledges that if the bank sends data through any of the digital means specified by the customer under the internet banking / mobile banking service, the customer must maintain the confidentiality of the data, and the bank bears no responsibility for the leakage of such data.
- The customer acknowledges his obligation to read warnings and alert notifications such as (security alerts, fraud attempts alerts, social engineering) received by him through the agreed upon means.
- The customer may subscribe to the internet banking / mobile banking service by visiting the nearest bank branch and submitting a subscription request to service and/or through self-registration on the service, noting that self-registration considered as an official request from the customer who is not entitled to object to it, and the customer is obliged to change the password in the first use of the service according to the password rules.
- The customer may request cancelation of service at any time by visiting the nearest branch, and the customer is obligated to pay any fees until the date of executing the service cancelation request (if any).
- يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية والإلكترونية المثبتة لها أصدره العميل من تعليمات أو عمليات مصرفيه عن طريق خدمة الانترنت البنكي / الموبايل البنكي سواء كانت المستخرجات بالغة العربية أو الإنجليزية المتداولة على نظام شبكة الانترنت.
- البنك غير مسئول عن أي دخول غير مسموح و/ أو غير مصرح به على الخدمة من قبل الغير.
- لا تترتب أي مسؤوليه على عاتق البنك أو الجهات المتخصصة التي يتعاقد معها عن أي أضرار ناجمه عن التأخير في إرسال ونقل المعلومات و/أو عدم تلقيها و/أو فقدانها و/أو عن حالات التعطيل القصوى و/أو الحالات الطارئة مثل حالات انقطاع الكهرباء و/أو انقطاع استمرارية العمل و/أو اضطرابات و/أو القوه القاهرة و/أو الكوارث الطبيعية و/أو المشاكل الأمنية و/أو التدابير التي تتخذها سلطات البلد و/أو أي أحداث أخرى ولا تقع أي مسؤولية على عاتق البنك من جراء وقوع أي أضرار للعميل و/أو التقنية و/أو المعدات الإلكترونية و/أو الكهربائية في حالة وقوع أي من الحالات المذكورة أعلاه بسبب ذلك.
- يصرح العميل للبنك بالتعاون مع أي طرف آخر لنقل المعلومات و/أو إرسالها عن طريق الرسائل القصيرة على الهاتف المحمول كما يصرح العميل للبنك بعرض المعلومات على شاشات الأجهزة الإلكترونية ويعفى البنك من أي مسؤوليه حال نجاح أي طرف من الغير - دون موافقة البنك أو مساهمته - في الحصول على معلومات عن الحسابات المفتوحة باسم العميل في دفاتر البنك.
- يقر العميل أنه في حالة إرسال البنك لبيانات عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية المحددة من قبل العميل بموجب خدمة الانترنت البنكي / الموبايل البنكي فإنه يكون على العميل المحافظة على سرية البيانات ولا يتحمل البنك أية مسؤولية عن تسرب تلك البيانات.
- يقر العميل بالتزامه بقراءة التحذيرات والاحذارات التنبيهية مثل (التنبيهات الأمنية، تنبيهات محاولات الاحتيال، Social engineering) والواردة اليه عن طريق الوسائل المتفق عليها.
- يجوز للعميل الاشتراك في خدمة الانترنت البنكي / الموبايل البنكي من خلال زيارة أقرب فرع للبنك وتقديم طلب الاشتراك بالخدمة و/أو من خلال التسجيل الذاتي على الخدمة ويعتد التسجيل الذاتي بالخدمة بمثابة طلب رسمي من العميل لا يحق له الاعتراض عليه، كما يلتزم العميل بتغيير كلمة المرور في أول استخدام للخدمة وفقاً لقواعد كلمة المرور.
- يجوز للعميل طلب إنهاء الخدمة في أي وقت من خلال زيارة أقرب فرع ويلتزم العميل بسداد أي رسوم حتى تاريخ تنفيذ طلب إنهاء الخدمة (إن وجدت).

- The Bank has the right, without prior notice, to suspend, cancel or terminate the service for any reason whatsoever including but not limited to incorrect data, account closure related to maintenance, modification, expansion and improvement of the service, telecommunications company, network designated mobile operators or by any service provider in connection with the Alert SMS Service, and the Bank assumes no responsibility or liability for suspension, suspension, cancellation or termination of the Service.

E-Wallet

- The customer acknowledges that he is the real and only beneficiary of the mobile phone line linked to the service and whose number is registered in the application, as well as his actual possession of the mobile phone line.
- Immediately after the customer signs the application to subscribe to the service - subjected to fulfills the rest of the other conditions, compilation of e-wallet account opening procedures and after verifying his identity by the bank - the bank will send a short text message to the customer confirming to him the completion of opening the e-wallet account and informing him of the special activation number It contains the link that enables the customer to enter the e-wallet account to create a six-digit Mobile PIN for dealing on the e-wallet account, and the customer keeps it for himself and on his own responsibility and that he changes it in the event that someone else knows it.
- The Bank reserves the right to review and approve the request signed by the customer to subscribe to the service, and the Bank also reserves the right to ensure that there is no suspicion / manipulation at any time during the validity period of the service.
- The e-wallet account must be linked to a mobile phone line for any of the mobile phone networks operating in the Arab Republic of Egypt. This line must be in the actual possession of the customer, and the mobile phone line must not be used to open another e-wallet account in Egypt.
- The customer has the right to deal with his electronic balance by depositing or withdrawing amounts
 - Through Fawry branches (Once available)
 - Through bank branches. (Once available)
 - Bank ATMs (Once available)
 - Making transfers to/and from customers and/or other service providers through their e-wallet account.
- The customer has the right at any time, to close the e-wallet account and recover the cash that corresponds to his e-wallet, by canceling the account through managewallet.meeza.eg, after making sure that any amounts available in the e-wallet have been withdrawn.

- يحق للبنك ودون إشعار مسبق أن يقوم بإيقاف أو إلغاء أو إنهاء الخدمة لأي سبب من الأسباب بما في ذلك وعلى سبيل المثال وليس الحصر بيانات غير صحيحة، وإغلاق الحساب ذات الصلة وصيانة الخدمة وتعديلها وتوسيع نطاقها وتحسينها، شركة الاتصالات، شركات التليفون المحمول المعينة بالشبكة أو من جانب أي مزود خدمه فيما يتعلق بخدمة رسائل التنبيه، ولا يتحمل البنك أي مسؤوليه أو التزام عن تعليق، أو إيقاف، أو الغاء، أو إنهاء الخدمة.

المحفظة الإلكترونية

- يقر العميل بأنه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول المربوط بالخدمة والمسجل رقمه بالطلب، كما يقر بحيازته الفعلية لخط الهاتف المحمول.
- فور توقيع العميل على طلب الاشتراك بالخدمة – وشريطة استيفائه باقي الشروط الأخرى، واستكمال إجراءات فتح حساب المحفظة الإلكترونية وبعد التحقق من هويته من قبل البنك – سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب المحفظة الإلكترونية وإخطاره برقم التفعيل الخاص به والرابط الذي يمكن العميل من الدخول بواسطته على حساب المحفظة الاللكترونية لإنشاء رقم سري مكون من ستة أرقام Mobile PIN للتعامل على حساب المحفظة الإلكترونية، ويحتفظ العميل به لنفسه و على مسؤوليته الشخصية و على أن يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له.
- يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على الطلب الموقع من العميل للاشتراك في الخدمة، كما يحتفظ البنك بحقه في التأكد من عدم وجود اشتباه/ تلاعب في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة.
- يجب أن يرتبط حساب المحفظة الاللكترونية بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول العاملة في جمهورية مصر العربية. وأن يكون هذا الخط في حيازة العميل الفعلية كما يجب عدم استخدام خط الهاتف المحمول في فتح حساب محفظة الكترونيه أخرى في مصر.
- يحق للعميل أن يتعامل على رصيده الاللكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ
 - عن طريق فروع فوري (بمجرد توافر الخدمة)
 - عن طريق فروع البنك. (بمجرد توافر الخدمة)
 - ماكينات الصراف الالي الخاصة بالبنك (بمجرد توافر الخدمة)
 - اجراء تحويلات من والى عملاء و/أو مقدمي الخدمة الآخرين من خلال حساب المحفظة الإلكترونية الخاصة بهم.
- يحق للعميل في أي وقت اغلاق حساب المحفظة الاللكترونية واسترداد النقدية التي تقابل رصيده الاللكتروني وذلك عن طريق إلغاء الحساب من خلال managewallet.meeza.eg بعد التأكد من سحب أي مبالغ متاحة بالمحفظة الاللكترونية.

- The customer has the right at any time to stop the service temporarily or reactivate it through the call center or the branch.
- The only currency used in providing the service is the Egyptian pound.
- Each mobile line number is linked to one e-wallet account only.
- The bank has the right to entrust any second party inside the Arab Republic of Egypt to implement some (but not all) of its undertakings that it has committed to in accordance with the terms and conditions for using the service. In this case, the bank will remain responsible to the customer for maintaining the confidentiality of all customer data and all his accounts as He will be responsible in his confrontation for any errors, negligence, or omission that the second party may commit.
- The bank or any other party that may entrust it with the implementation of any of its obligations imposed on it under the terms and conditions of using the service has the right to record and keep the phone calls received on the phone numbers allocated to the call center.
- The bank has the right - at any time - to terminate the service provided to the customer subjected to notify the customer at least thirty days prior to the date specified for termination.
- The bank has the right to change the maximum limit for withdrawals and payments as the bank deems appropriate, and it is obligated to notify the customer of any available means of communication and by the means it deems appropriate.
- All transactions related to the mobile payment service within the Arab Republic of Egypt only and in the local currency.
- The right to use or benefit from the service is limited to the customer alone, and the customer is obligated at all times not to allow or enable any other person to use or benefit from it.
- The customer must appear in person and provide proof of his acceptable identity to the service providers when making deposits or withdrawals.
- The bank has the right, according to its absolute discretion, to suspend or cancel the service for the customer in the event that he uses the service in violation of any of the terms and conditions of its use or in violation of any of the laws and regulations applied in the Arab Republic of Egypt, including but not limited to his purchase of any goods or services prohibited by the law of the Arab Republic of Egypt.
- The customer is obligated to maintain his password and always keep it under his personal control and not to disclose it to anyone, including the bank's employees and agents. If any other person knows his password, the customer must immediately change his password and stop working with it immediately by contacting the call center, and accordingly the customer will be solely responsible for disclosing any of the data or information related to him or any of his accounts if that disclosure is due to a mistake, omission, or negligence in maintaining the password.

- يحق للعميل في أي وقت إيقاف الخدمة بشكل مؤقت أو إعادة تشغيلها عن طريق مركز الاتصال الهاتفي أو الفرع.
- العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي الجنيه المصري.
- يتم ربط كل رقم خط هاتف محمول بحساب محفظة إلكترونية واحدة فقط.
- يحق للبنك ان يعهد الى أي طرف ثاني داخل جمهورية مصر العربية بتنفيذ بعض من تعهداته (وليس كلها) التي التزم بها وفق شروط واحكام استخدام الخدمة وفي هذه الحالة فان البنك سوف يظل مسئولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته كما انه سوف يكون مسئولاً في مواجهته عن أية اخطاء أو إهمال أو تقصير قد يقترفه ذلك الطرف الثاني.
- يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد له بتنفيذ أي من التزاماته المفروضة عليه بموجب شروط وأحكام استخدام الخدمة ان يقوم بتسجيل المكالمات التليفونية التي تم استقبالها على أرقام التليفونات المخصصة لمركز الخدمة الهاتفية وأن يحتفظ بها.
- يحق للبنك - في أي وقت - إنهاء تقديم الخدمة شريطة إخطار العميل قبل التاريخ المحدد لإنهاء بثلاثين يوماً على الأقل.
- يحق للبنك تغيير الحد الأقصى للسحب والمدفوعات حسب ما يراه البنك مناسباً ويلتزم بإخطار العميل بأي من وسائل التواصل المتاحة وبالوسيلة التي يراها مناسبة.
- جميع العمليات الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول داخل جمهورية مصر العربية فقط وبالعملة المحلية.
- 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.
- يتعين على العميل الحضور بنفسه وأن يقدم اثباتاً لشخصيته مقبول لمقدمي الخدمة وذلك عند اجراءه عمليات إيداع أو سحب.
- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره إيقاف الخدمة عن العميل أو إلغاؤها وذلك في حالة استخدامه للخدمة بالمخالفة لأي من شروط وأحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية في جمهورية مصر العربية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر شراؤه لأي سلع أو بضائع أو خدمات ممنوعة بموجب قانون جمهورية مصر العربية.
- يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري وإبقائه في جميع الأوقات تحت سيطرته الشخصية وعدم الإفصاح به لأي شخص بما في ذلك موظفي البنك ووكلائه وفي حالة اكتشاف أي شخص اخر للرقم السري الخاص به على العميل أن يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور عن طريق الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية، وتبعاً لذلك سوف يكون العميل وحده مسئولاً عن إفشاء أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته إذا كان ذلك الإفشاء ناشئاً عن خطأ أو تقصير أو إهمال في المحافظة على الرقم السري.

- The customer who decides to stop the mobile phone line linked to the e-wallet account will lose a mandatory condition as a user of the service, and thus he will automatically lose his right to use the service through the mobile phone that has been stopped.
- The customer acknowledges his responsibility for all transactions and operations that take place on the e-wallet account as long as they are done through the mobile phone line number linked to the e-wallet account and using his password, and the bank's registers and records will be conclusive evidence against the customer and everyone else.
- The bank will not be responsible for any losses or damages that may occur to the customer due to misuse of the service, or as a result of any failure to his commits, or as a result of any defect that may occur to the service due to a mistake on the part of the customer, or for insufficient balance of the e-wallet account, or for any other reason. responsible for any defect in the account systems or communication networks of the service.
- The customer acknowledges that the bank is not responsible or bears any costs or burdens that may occur as a result of any problems, malfunctions or interruptions in the service on the internet - mobile phone.
- The bank will not be responsible for the refusal of any institution to accept the electronic balance as a method of payment, nor will it be responsible for the goods or services that the customer will obtain in exchange for that balance. Any complaint from the customer in this regard must be resolved with that institution directly, and the role of the customer will be limited to in this regard the bank is required to add any amount that the customer recovers to the e-wallet account, after the bank obtains an addition payment issued correctly from that institution.
- In the event that the customer's phone is lost or stolen, and others conduct any transactions on his account through this phone, the customer is fully responsible towards the bank for all the consequences of that use, and the customer must immediately change his password and stop the wallet, and this is done by calling at the call center.
- The customer is fully responsible for the safe use of the e-wallet according to the following:
 - To read all alert notices and warnings sent by the program, security alerts, fraud attempts, and others.
 - To abide by the changes to the terms and conditions issued by our bank and found on the e-wallet application and/or the bank's official website, and this is considered a legal obligation on the customer.
- العميل الذي يقرر إيقاف خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب المحفظة الإلكترونية سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدم للخدمة وبالتالي فإنه سوف يفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه.
- يقر العميل بمسؤوليته عن كافة المعاملات والعمليات التي تتم على حساب المحفظة الإلكترونية طالما أنها قد تمت من خلال رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب المحفظة الإلكترونية وباستخدام رقمه السري، وسوف تكون دفاتر البنك وسجلاته حجة قاطعة على العميل وعلى الجميع.
- لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمة أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل قد يحدث للخدمة بسبب خطأ من جانب العميل أو لعدم كفاية رصيد حساب المحفظة الإلكترونية أو لأي سبب أخر ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة.
- يقر العميل بعدم مسؤولية البنك أو تحمله اية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة أية مشاكل أو أعطال أو انقطاع الخدمة بشبكة الانترنت - الهاتف المحمول.
- لن يكون البنك مسؤولاً عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسؤولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة مباشرة، وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ يسترده العميل الى حساب المحفظة الإلكترونية وذلك بعد حصول البنك على سداد إضافة صادر بشكل صحيح من تلك المؤسسة.
- في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة، وقيام آخرون بإجراء اية تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلي العميل أن يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف المحفظة ويتم ذلك عن طريق الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية.
- يكون العميل مسؤولاً مسؤولية تامة عن الاستخدام الآمن للمحفظة الإلكترونية وفقاً لما يلي:
 - أن يقوم بقراءة جميع الاشعارات التنبيهية والتحذيرات المرسله من البرنامج، والتنبيهات الأمنية، ومحاولات الاحتيال وغيرها.
 - أن يلتزم بالتغييرات التي تطرأ على الشروط والأحكام الصادرة عن مصرفنا والموجودة على تطبيق المحفظة الالكترونية و/أو الموقع الرسمي للبنك ويعتبر ذلك التزاماً قانونياً علي العميل.
 - أن يضمن العميل أنه يستخدم جهاز هاتف محمول غير مخترق not Rooted/ Jail broken ومؤمن ضد عمليات الاختراق والقرصنة الالكترونية.

- The customer must ensure that he is using a non-rooted/jail broken mobile phone that is secured against hacking and electronic piracy.
- In case of there is any complaint on the part of the customer related to the service, the customer will call the contact center number so that the complaint will be investigated and answered within the specified period, the call center operates 24 hours a day and on public holidays, as shown on the bank's website.
- The bank undertakes to activate all operations and implement all instructions that the customer may issue to the bank branch or to the service provider in accordance with the terms and conditions of this contract through any of the electronic media used in the provision of services.
- All instructions issued by the customer to the bank through the electronic devices used in providing the service are as if they were issued directly from him. Immediately upon its receipt and knowledge of it, the bank shall implement it and arrange all the implications thereof. In return, the customer shall be responsible to the bank for all the consequences arising from the bank's implementation of these instructions.
- The customer undertakes an irrevocable pledge to compensate the bank for all losses, claims, damages, costs and expenses that the bank may incur as a result of implementing the customer's instructions, including judicial fees and the fees of his lawyers and consultants.
- If the bank discovers that the customer has taken any action or attempt to violate or violate the laws or regulations of combating money laundering, the bank has the right to stop dealing with all its electronic balances until the customer presents an appropriate and acceptable justification to the bank, all without prejudice to the right of the bank to take all necessary measures imposed by it. It is the laws in force and applied in Egypt.
- The bank's records are conclusive and binding when using the e-wallet, and the bank has the right to deduct the value of withdrawals or expenses made under the e-wallet from the customer's wallet account.
- The user of the e-wallet has the right to exchange electronic money units for cash (Egyptian pounds) at any time through the channels and means announced by the bank announced at the time.
- All instructions that the customer issues and all operations that he performs through the service are binding on him and produce all their legal effects against him.

Phone Banking Service

- It means the banking services provided by the bank through the call center 24 hours a day.

• في حالة وجود أي شكوى من جانب العميل تتعلق بالخدمة يقوم العميل بالاتصال برقم مركز الخدمة الهاتفية بحيث يتم التحقيق في الشكوى والرد في خلال المدد المقررة. مركز الخدمة الهاتفية يعمل خلال الـ ٢٤ ساعة وفي العطلات الرسمية كما هو موضح بالموقع الإلكتروني للبنك.

• يتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها العميل لفرع البنك أو لمقدم الخدمة وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد من خلال أيًا من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات.

• تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل للبنك من خلال الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة كما لو كانت صادرة منه مباشرة. ويلتزم البنك فور استلامها وعلمه بها بتنفيذها وترتيب كافة الآثار المترتبة عليها وفي المقابل يكون العميل مسؤولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.

• يتعهد العميل تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات والتي قد تكبدها البنك نتيجة تنفيذ تعليمات العميل بما في ذلك الرسوم القضائية واثاب محاميه ومستشاريه.

• في حالة اكتشاف البنك قيام العميل بأي تصرف أو محاولة لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسيل الأموال، يحق للبنك ان يوقف التعامل على جميع ارصده الإلكترونية حتى يتقدم العميل بتبرير مناسب ومقبول للبنك وذلك كله دون إخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة التي تفرضا عليه القوانين السارية والمطبقة في مصر.

• تعتبر سجلات البنك قاطعة وملزمة عند استخدام المحفظة الإلكترونية وللبنك أن يخصم قيمة المسحوبات أو المصروفات التي تمت بموجب المحفظة الإلكترونية من الحساب الخاص بعميل المحفظة.

• يحق لمستخدم المحفظة الإلكترونية استبدال وحدات النقود الإلكترونية بالنقد) جنيه مصري (في أي وقت عن طريق القنوات والوسائل المعلن عنها من قبل البنك المعلنة في حينه.

• تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له ومنتهجة لكافة أثارها القانونية في مواجهته.

الخدمة الهاتفية البنكية

- يقصد بها الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك عبر مركز الاتصال على مدار (24) ساعة يوميا.

- The bank is obligated to implement the customer's request/instructions received through the call center, after confirming the identity of the caller as the owner of the account. this is also considered as a signature and an official request from the customer, and the customer may not object to it without the any responsibility on the bank.
- The Bank has the right from time to time to update and/or maintain and/or amend the service, which leads to the suspension of the service for a certain period. This is also considered one of the reasons in which the bank is not responsible for the non-availability of the service. the Bank also has the right to reject any requests / instructions / customer inquiries through the call center during these times.
- The customer acknowledges that any details related to his account balance that the bank provides to the customer through the call center is not considered a final account statement.

Banking Services and/or Products Cancellation

- The customer has the right to cancel his subscription to any of the banking services and/or products at any time by notifying the bank by submitting a cancellation request within the period specified for each product / service and in accordance with the bank's policy for each product.
- The bank is obligated in the event of cancellation of the service and / or product, the bank will cancel any standing instructions that are made through direct debit on the account to pay the obligations resulting from the product and / or service that has been stopped.

- يلتزم البنك بتنفيذ طلب / تعليمات العميل التي ترد اليه عن طريق مركز الاتصال وذلك بعد التأكد من هوية المتصل بأنه صاحب الحساب، كما يعتد هذا بمثابة توقيع وطلب رسمي من العميل ولا يجوز للعميل الاعتراض عليها بدون أدنى مسئولية على البنك.

- يحق للبنك من وقت لأخر بإجراء تحديث و/أو صيانة و/أو تعديلات على الخدمة مما يؤدي لتوقف الخدمة لفترة معينة، كما يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم إتاحة الخدمة، كما يحق للبنك رفض أي طلبات / تعليمات / استفسارات العملاء من خلال مركز الاتصال في خلال هذه الأوقات.

- يقر العميل بأن أي تفاصيل تتعلق برصيد حسابة والتي يقوم البنك بتوفيرها للعميل من خلال مركز الاتصال لا تعد كشف حساب نهائي.

إلغاء الخدمات و/أو المنتجات المصرفية

- يحق للعميل أن يلغي اشتراكه في أي من الخدمات و/أو المنتجات المصرفية في أي وقت وذلك بإخطار البنك عن طريق تقديم طلب الإلغاء خلال المدة المحددة لكل منتج / خدمه ووفقا لسياسة البنك لكل منتج.
- يلتزم البنك في حالة إلغاء الخدمة و/أو المنتج أن يقوم بإلغاء أية تعليمات مستديمة تتم من خلال الخصم المباشر على الحساب لسداد الالتزامات الناتجة عن المنتج و/أو الخدمة التي تم إيقافها.