

Date

D / D / M / M / Y / Y / Y / Y /

التاريخ

Cancellation

الغاء

Amendment

تعديل

New Subscription

اشتراك جديد

Personal Info :

البيانات الشخصية

Full Name as per National ID				الاسم بالكامل كما هو مدون ببطاقة الرقم القومي
Address as per National ID				العنوان المدون ببطاقة الرقم القومي
Birth Date	D / D / M / M / Y / Y / Y / Y /			تاريخ الميلاد
Birth Country				محل الميلاد
National ID Number				الرقم القومي
Gender	Female	انثى	Male	ذكر
Nationality (Must be Egyptian)				الجنسية (يلزم وجود الجنسية المصرية)
Educational Degree	Other	اخرى (اذكرها)	Masters/PhD	دراسات عليا
			Bachelor	بكالوريوس
			High	متوسط
			Diploma	عالي
Mailing address				عنوان الاقامة الدائم (للمراسلات)

Contact Info :

بيانات الاتصال

Mobile Number for Service				رقم التليفون المحمول الخاص بالخدمة
Operator	Vodafone	Etisalat	Orange	WE
Home Telephone Number				رقم التليفون الارضي
E-mail				البريد الالكتروني

Work Info:

بيانات العمل او المهنة

Job				الوظيفة/المهنة
Employer Name				جهة العمل
Address				العنوان
Work Phone				تليفون العمل
Monthly Salary(EGP)	Above 30000	اكثر من ٣٠٠٠٠	10000 to 30000	٢٠٠٠٠ الى ١٠٠٠٠
			Less than 10000	اقل من ١٠٠٠٠
Other Sources of Income				مصادر دخل اخرى (اذكرها)

Bank Account Info:

بيانات الحساب البنكي

Existing Bank Account	Yes	نعم	No	لا	لديك حساب بنكي
Bank Customer Account (١٦ رقم)				رقم حساب العميل (١٦ رقم)	

Are you the real beneficiary of the service

Yes

نعم

No

لا

هل انت المستفيد الحقيقي من الخدمة

If not, mention the name and nationality of the real beneficiary				في حالة الإجابة بلا اذكر اسم المستفيد الحقيقي وجنسيته
Name				الاسم
Nationality				الجنسية

Client's Declaration

إقرار العميل

The customer hereby declares and undertakes the following:

يقر العميل ويتعهد بما يلي:

- All data provided in this request is true and correct and that he/she accepts that the Bank will keep this request and the enclosed documents in case of service cancellation.
- He/she is the actual and sole beneficiary of the mobile phone line linked to the service and registered in this request and that it is in his/her custody.
- The client acknowledges his/her full responsibility for the integrity and legitimacy of the source of any funds deposited in the E-wallet account or that is transferred to and from his/her E-wallet account and he/she undertakes to verify that these funds do not violate the Anti-Money Laundering Law No. 80 of 2002, its executive regulations, the related resolutions, its amendments and its full responsibility for this.
- The client commits to update his/her information in case of any changes that may occur to the mentioned data or upon acquiring another nationality within 30 days of such change or when requested by the bank.
- The client acknowledges that he/she has reviewed and comprehended the terms and conditions of the E-wallet service issued by Suez Canal Bank and stipulated in this request and that he/she is committed to all of its clauses. The client's signature on this form is considered a confirmation for reading & agreeing to its content without prejudice to the Bank right to amend all or part of the terms and conditions at any time.

- أن كافة البيانات الواردة بهذا الطلب حقيقية وصحيحة. كما انه يقبل أن يحتفظ البنك بهذا الطلب والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة.
- انه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول المربوط بالخدمة والمسجل رقمه بهذا الطلب. كما يقر بحيازته الفعلية لخط الهاتف المحمول.
- يقر العميل بمسئوليته التامة عن سلامة ومشروعية مصدر اية مبالغ يقوم بايداعها بالمحفظة أو يتم تحويلها من وإلى المحفظة ويتعهد بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال رقم ٨٠ لسنة ٢٠٠٢ ولائحته التنفيذية والقرارات المنفذة له و تعديلاته و مسؤوليته الكاملة عن ذلك.
- يلتزم العميل بتحديث بياناته خلال ٣٠ يوم من حدوث أي تغيير أو فور حصوله على جنسية أخرى أو عندما يطلب البنك ذلك.
- يقر العميل بأنه قد اطلع على كافة الشروط والأحكام الصادرة عن بنك قناة السويس والمدونة في هذا الطلب والخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول وانه قد استوعب ما جاء فيها ويوافق على الالتزام بها ويعتبر توقيع عليه على هذه الشروط والأحكام إقراراً منه بالاطلاع والاستيعاب والموافقة على ما ورد فيها دون الاخلال بحق البنك في تعديل جميع الشروط والأحكام أو أي جزء منها في أي وقت من الأوقات

Applicant Signature

توقيع مقدم الطلب

التعريفات

Definitions

Service: Is the mobile phone payment service provided by Suez Canal Bank, under an E-wallet account is opened to the client at the bank – leveraging on the mobile phone number to transact on it either by depositing and/or withdrawal and/or electronic payment and/or electronic transfer of funds via the mobile phone where an electronic balance is deposited in the Suez Canal bank E-wallet account.

Bank: Means Suez Canal Bank and all its branches in the Arab Republic of Egypt.

Service Provider: Any of the establishments contracted by Suez Canal Bank to provide some services related to the implementation of the mobile payment service.

Service provider must declare the license number issued to him by the bank if available in a visible place at the shop so that the client can make sure that the service provider is working legally.

Client: The individual subscribing to the service, subject of this contract, provided owning a valid mobile line and signing the service to request an application form. E-Wallet: is the Suez Canal bank mobile wallet account opened at the bank in the name of the client and his/her mobile number, and which is used by the client for depositing, withdrawing and transferring.

Electronic Balance: is the credit balance of Suez Canal Bank E-wallet account from the electronic monetary units, resulting from the deposits and withdrawals performed by the client on the mobile wallet account. This electronic balance is transferable to any other client(s) and/or service providers(s). It can also be used as a payment tool for entities announced by the bank.

Electronic Money Units: Means electronic units with cash value. Each electronic unit is equivalent to one Egyptian Pound and is issued by the bank provided that the bank receives the same value in cash. The Electronic Money Units can be exchanged with money (Egyptian Pounds).

Mobile: Any mobile device that is compatible with any of the mobile networks operating in Egypt.

Mechanism of Service Providing

- Once the client signs the subscription form – given that he/she has fulfilled all other requirements, completed the E-wallet account opening procedures, and the bank verifies his/ her identity – the bank will send a short message to the client confirming opening the mobile E-wallet account and notifying him/ her with the URL and activation code. The client can use the activation code to log in to his E-wallet to create a six digit M-PIN to use the E-Wallet, and should be kept under his/ her own responsibility and should change it in case it is exposed.
- The bank keeps its right to revise and approve the client's signed request to subscribe in the service and the bank keeps its right to ensure that no suspicion/manipulation have occurred at any time during the validity of the service.
- The E-wallet has to be linked to a mobile line number provided by any of the active mobile networks in Egypt, this line has to be owned by the client and in his actual possession and should not be used to open any other E-wallet account in Egypt.
- The client has the right to deal with his electronic account by depositing or withdrawing funds:
 - Through Fawry outlets
 - Through the Bank branches. (upon service availability)
 - And/or the Bank's ATMs (upon service availability).
 - And/or executing transfers to and from other clients and/or service providers through his/her electronic account.
- The client has the right at any time to close his E-wallet account and refund the cash equivalent to his electronic deposits through contacting the call center number and requesting to close the E-wallet account. The bank is committed to close the E-wallet account (after the client has received the cash) within 72 hours of requesting the service cancellation through the call center or branch.
- The client has the right to block or unblock (re-activate) his/ her Ewallet through the call center or branch at anytime.

General Conditions

- The only currency used in providing the service is the Egyptian pound.
- Every mobile number is linked to one E- wallet only.
- The Bank is committed to maintain the secrecy of all data and information it might receive from the client in the course of providing him/her the service. The bank is also committed to preserve the secrecy of all operations performed by the client through any of the electronic devices used in providing the service. The bank and client undertake not to disclose any of the foregoing in accordance with the laws of force in Egypt or pursuant to any provisions or binding orders or Pursuant to CBE Law No. 88/2003, (Section Four, Articles 97 and thereafter regulating the accounts confidentiality), account holders hereby permit The Bank to have access to their accounts, obtain any information and exchange the same with any other banks, Governmental or Non-Governmental authorities, and to the limit of

الخدمة: هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من بنك قناة السويس، وبموجبها يتم فتح حساب محفظة الكترونية للتعامل لدى البنك – بموجب رقم الهاتف المحمول – للتعامل عليه سواء بالإيداع و/أو السحب و/أو السداد الإلكتروني لمدفوعاته و/أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع بحساب الرصيد الكرتونية.

البنك: يقصد به بنك قناة السويس وجميع فروع جمهورية مصر العربية. مقدم الخدمة: أي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول والمصرح لها من البنك – علماً بأن مقدم الخدمة يعلن عن رقم الترخيص الصادر له من البنك أن وجد مكان واضح بالمحل التابع له والتي من خلالها يتأكد العميل من قانونية عمل مقدم الخدمة.

العميل: يقصد به الشخص الطبيعي المشترك في الخدمة موضوع هذا العقد شريطة حيازته خط هاتف محمول صالح و توقيعه على نموذج طلب الخدمة .

المحفظة الإلكترونية: يقصد بها حساب الهاتف المحمول المفتوح لدى البنك باسم العميل ورقم هاتفه المحمول، و يتم من خلاله عمليات الإيداع و السحب والتحويل الخاصة بالعميل.

الرصيد الإلكتروني: يقصد به رصيد المحفظة الإلكترونية الدائن من وحدات النقود الإلكترونية، والناجم عن عمليات الإيداع والسحب التي تمت بمعرفة العميل على حساب المحفظة الإلكترونية، وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء الآخرين و/أو مقدمي الخدمة، كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعلن عنها من قبل البنك.

وحدات النقود الإلكترونية: تعني وحدات الكترونية ذات قيمة نقدية، تعادل كل وحده جنيه مصري فقط ويصدرها البنك شريطه استلام البنك ذات القيمة من النقد بعملة الجنيه المصري ويمكن استبدالها بالنقد (الجنيه المصري).

الهاتف المحمول: يعني أي هاتف محمول متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول العاملة في مصر.

آلية تقديم الخدمة

- فور توقيع العميل على طلب الاشتراك بالخدمة – وشريطة استيفائه باقي الشروط الأخرى، واستكمال إجراءات فتح حساب المحفظة الإلكترونية و بعد التحقق من هويته من قبل البنك – سوف يقوم البنك بأرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبه إتمام فتح حساب المحفظة الإلكترونية وأخطاره برقم التفعيل الخاص به والرابط الذي يمكن العميل من الدخول بواسطته على حساب المحفظة الإلكترونية لإنشاء رقم سري مكون من ستة أرقام Mobile PIN للتعامل على حساب المحفظة الإلكترونية ، و يحتفظ العميل به لنفسه و على مسؤوليته الشخصية و على أن يقوم بتغييره في حالة معرفة احد غيره له.
- يحتفظ البنك بحقه في المراجعة و الموافقة 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 الإلكترونية 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 الكترونية أخرى في مصر.
- يحق للعميل أن يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ:
 - عن طريق فروع فوري
 - عن طريق فروع البنك. (بمجرد توافر الخدمة)
 - و/أو ماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنك (بمجرد توافر الخدمة)
 - و/أو إجراء تحويلات من و إلى عملاء و/أو مقدمي الخدمة الآخرين من خلال حساب المحفظة الإلكترونية الخاصة بهم.
- يحق للعميل في أي وقت إغلاق حساب المحفظة الإلكترونية و استرداد النقدية التي تقابل رصيده الإلكتروني و ذلك عن طريق الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية و طلب الغاء الحساب، ويلتزم البنك بأغلاق حساب المحفظة الإلكترونية (بعد استلام العميل للنقدية) و ذلك خلال ٧٢ ساعة من طلب الغاء الخدمة عن طريق مركز الاتصال الهاتفي أو الفرع.
- يحق للعميل في أي وقت إيقاف الخدمة بشكل مؤقت أو إعادة تشغيلها عن طريق مركز الاتصال الهاتفي أو الفرع.

أحكام عامة

- العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي الجنيه المصري.
- يتم ربط كل رقم خط هاتف محمول بحساب محفظة إلكترونية واحدة فقط.
- يلتزم البنك المحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمة، كما يتعهد المحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة. و يتعهد 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 ٨٨ لسنة ٢٠٠٣ الخاص بالبنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد (الباب الرابع - المواد ٩٧ وما بعدها – المنظمة لسرية الحسابات) يصرح أصحاب الحساب للبنك بالإطلاع على حساباتهم والحصول على أية معلومات وتبادلها مع البنوك والجهات الحكومية أو الغير حكومية وفى حدود تطبيق الشروط والأحكام المحلية والدولية والعامة الواردة بالقوانين والتعليمات والاتفاقيات الحكومية واللوائح الإدارية والتوصيات والممارسات المطبقة وهذا إقرار وتصريح لا رجعة فيه من

complying with local , international , global terms and conditions reflected in laws ,acts, regulations, intergovernmental agreements , administrative guidance ,recommendations and declaration of account holder is final and irrevocable according to the terms and conditions of using the service.

4. The client acknowledges his/her consent that the bank can submit or disclose all or some of his/her account(s) information to any of its branches and/or agents and/or any of the entities that provide technical or financial services or any of the entities contracted by the Bank to provide some services related to the implementation of the service according to what is deemed as appropriate and necessary in this regard.

5. The Bank has the right to entrust any other party inside the Arab Republic of Egypt to carry out some (but not all) of its commitments according to the terms and conditions of using the service. In such case, the Bank shall be responsible to maintain the secrecy of the client data and accounts, and shall be responsible in front of him/her for any mistakes or negligence that may be committed by the other party.

6. The Bank or any other party that may be entrusted with the execution of any of its obligations under the terms and conditions of using the service shall be entitled to record and retain the phone calls received on the numbers dedicated to the call center.

7. The bank reserves the right- at any time- to terminate the service, provided that the client is notified at least thirty days prior to the termination date. The bank has the right to amend all or part of the terms and conditions of using the service, where the amendment is considered as effective and binding to the client upon notifying him/her by any means of communication deemed appropriate to the bank. In case the client does not accept any of these amendments or changes he must inform the bank of his wish to terminate contract within 30 days from the date of receiving notification, and he must stop right away carrying out any transactions and to submit to the bank a request to close the E-wallet account(s) and carry out the required settlements including payment of any dues and receive any remaining amounts owed to him in his balance and then follow the same procedures for cancellation.

8. In case of any changes in the client's information or data during the contract period and before the KYC update due date, the client is committed to inform the bank right away of the change.

9. This contract is subject to the laws of the Arab Republic of Egypt and any disputes that may arise regarding the implementation or interpretation of any of the terms of this contract shall be in the jurisdiction of competent courts in all its types and degrees.

10. The Bank has the right to change withdrawal and payments limits or payments as deemed appropriate to the bank and the bank shall be committed to inform the client by any means it considers as appropriate

11. All E-wallet transactions are valid inside Egypt and only use the Egyptian currency.

12. This document has been drafted in Arabic and English. However, in case of any discrepancy the Arabic version shall prevail.

Service of Use:

1. The right to use & benefit from the service is limited to the client and he/she is committed at all times not to allow or enable any other person to use or benefit from it.

2. The client has to show in person and provide acceptable identification document to the service providers when carrying out deposit or withdrawal transactions.

3. The bank has the right at its absolute discretion to suspend or cancel the service in case of using it in violation to any of the terms and conditions of its use or in violation to any of the applied laws and regulations in the Arab Republic of Egypt, including for example buying any products or goods or services prohibited according to the laws of Egypt.

4. The client undertakes to keep his/her M-PIN under his/her own responsibility at all times and not to disclose it to anyone including the bank employees and its agents and in case it is discovered by any other person, the client must quickly change his M-PIN and stop using it immediately by contacting the call center, and accordingly will be solely responsible for the disclosure of any data or information related to him/ her or any of his/her account if this disclosure is resulting from a mistake, disregard or negligence in maintaining the M- PIN.

5. The client who decides to stop the mobile phone line associated with the E-wallet account will loose a basic condition as a user of the service and consequently he will automatically loose his right to use the service through the mobile phone which has been suspended.

6. The client acknowledges his responsibility for all transactions and operations carried through the E-wallet as long as they have been carried out through the mobile number linked to the E-wallet and using its M-PIN. The bank's registers and records shall be conclusive evidence against the client and everyone.

7. The bank will not be responsible for any losses or damages that maybe caused

صاحب الحساب بذلك طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة.

٤. يقر العميل بموافقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإقراض عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه / حساباتها لدي البنك إلى أي من فروع و / أو وكلائه و / أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها بها من البنك وفقاً لما يراه البنك مناسباً وولاًزاماً في هذا الشأن.

٥. يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف ثاني داخل جمهورية مصر العربية بتنفيذ بعض من تعهداته (وليس كلها) التي التزم بها وفق شروط وأحكام استخدام الخدمة وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسئولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته كما أنه سوف يكون مسئولاً في مواجهته عن أية أخطاء أو إهمال أو تقصير قد يقترفه ذلك الطرف الثاني.

٦. يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد له بتنفيذ أي من التزاماته المفروضة عليه بموجب شروط وأحكام استخدام الخدمة أن يقوم بتسجيل المكالمات التليفونية التي تم استقبالها على أرقام التليفونات المخصصة لمركز الخدمة الهاتفية وأن يحتفظ بها.

٧. يحق للبنك - في أي وقت - إنهاء تقديم الخدمة شريطة أخطار العميل قبل التاريخ المحدد للإلغاء بثلاثين يوماً على الأقل. ويحق للبنك تعديل جميع الشروط والأحكام أو أي جزء منها في أي وقت من الأوقات واعتبار التعديل نافذاً بحق العميل فور إخطاره به بالطريقة التي يراها البنك وحده مناسبة. وفي حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للبنك بطلب لإغلاق حساب/حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء.

٨. في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعميل خلال فترة التعاقد وقبل ميعاد تحديث البيانات يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير.

٩. يخضع هذا التعاقد لقوانين جمهورية مصر العربية وكل نزاع قد ينشأ حول تفسير أو تنفيذ أي بند من بنود هذا العقد يكون من اختصاص المحاكم المختصة على اختلاف أنواعها ودرجاتها.

١٠. يحق للبنك تغيير الحد الأقصى للسحب والمدفوعات حسب ما يراه البنك مناسباً ويلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة.

١١. جميع العمليات الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول داخل جمهورية مصر العربية فقط وبالعملة المحلية.

١٢. حر هذا المستند باللغتين العربية والإنجليزية على أنه في حالة الاختلاف في التفسير بين النصين يسري النص العربي.

استخدام الخدمة

١. 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.

٢. يتعين على العميل الحضور بنفسه وأن يقدم إثباتات لشخصيته مقبول لمقدمي الخدمة وذلك عند إجرائه عمليات إيداع أو سحب.

٣. يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره إيقاف الخدمة عن العميل أو الغاؤها 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.

٤. 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 آخر 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.

٥. 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.

٦. 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 و باستخدام رقمه السري، وسوف تكون دفاتر البنك وسجلاته حجة قاطعة على العميل وعلى الجميع.

٧. لن يكون البنك مسئولاً 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 آخر ولن يكون البنك مسئولاً عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة.

٨. يقر العميل بعدم مسؤولية البنك أو تحميله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة أية مشاكل أو أعطال أو انقطاع الخدمة بشبكة الانترنت - الهاتف المحمول.

٩. لن يكون البنك مسئولاً عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسئولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد؛ و أي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة مباشرة، وسوف يقتصر دور البنك

to the client due to misuse of the service or any mistake incurred by him/ her or as a result of defect that may occur to the service due to a mistake incurred by the client or the insufficiency of the mobile wallet account balance or any other reason. The bank will not be responsible for any problems or malfunctioning that might occur in the systems or the communication networks of the service.

8. The client acknowledges that the bank is not responsible for any costs or burdens that may occur as a result of any problems, malfunctions or outages in the internet service/ mobile phone network.

9. The bank will not be responsible for the refusal of any entity to accept the electronic balance as a means of payment and will not be responsible for goods or services that the client will acquire using this balance. Any complaint from the client in this regard must be resolved with this entity directly, and the bank's role will be limited only to refunding any amount recovered by the client provided that the bank receives valid document issued correctly from this entity.

10. In case the client's phone is lost or stolen, and others carry out transactions on his account through this phone, the client will be fully responsible towards the bank for all the consequences of this use and client must quickly change his M-PIN and stop his/her account through contacting the call center.

The client shall be fully responsible for the safe use of the E-wallet as follows:

- Read all security alerts and warning notifications sent by the program.

- Abide by the changes that occur to the terms and conditions issued by our bank and located in the E-Wallet application.

- Ensure that he/ she uses a mobile device that is not Rooted/ Jail broken and is protected against hacking and electronic piracy.

11. In case of any client complaint related to the services, he/she should contact the call center to investigate and revert back within maximum of 5 working days from the date of submission.

12. All instructions issued and operations carried out by the client through the service are abiding to him and result in legal consequences. The bank commits to activate all operations and carry out all instructions from client to branch or service provider through any of the electronic media used in providing services in which the time of recovery in case of system failure is 2 hours.

13. All instructions issued by the client to the bank through electronic devices are considered issued from him/her directly. The bank is committed to execute them once received and arrange all its consequences, and in return the client is responsible in front of the bank for all consequences based on the bank's execution of these instructions.

14. The client undertakes irrevocably to compensate the bank for any losses, claims, damages and expenses incurred by the bank as a result of carrying out the clients instructions, including judicial fees and its lawyers and advisors fees.

15. In case the Bank discovers any actions or attempt by the client to invade or violate Anti-Money Laundering laws or and regulations, the Bank shall have the right to hold dealing with all his/her electronic accounts till the client submits an adequate and acceptable justification without prejudice to the bank's right to take necessary actions imposed the by the applicable laws of force in Egypt.

16. The Bank Statements & Registers Shall be deemed obligatory and conclusive when using the E-Wallet and the Bank has the right to deduct all the fees and charges from the E-wallet customer's Bank account

17. The E-Wallet user shall have the right to exchange the electronic points with cash (in Egyptian Pounds) through the announced Bank channels at that time.

18. All instructions issued and operations carried out by the client through the service are abiding to him and result in legal consequences.

*Terms and Conditions have been drafted in line with CBE instructions regarding customers protection regulations

Fees

1. The client undertakes to pay the service registration fees (E-wallet account subscription fees), annual fees, withdrawal fees, deposit fees, transfer fees, and the fees of any other additional services provided by the bank according to the banks announced tariff due course.

2. The bank reserves its right to amend any fees from time to time at its sole discretion. Announcing the new fees by any means deemed appropriate to the bank will be effective and binding to the client. Using the service after the effective date of such amendment is considered as acceptance by the client without any reservations.

في هذا الخصوص على اضافة أى مبلغ قد يسترده العميل الى حساب المحفظة الإلكترونية وذلك بعد حصول البنك على سند اضافة صادر بشكل صحيح من تلك المؤسسة .

١٠. في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة، وقيام اخرون بأجراء ايه تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسؤولاً مسؤلاً كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلي العميل ان يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وابقاف المحفظة ويتم ذلك عن طريق الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية.

يكون العميل مسؤولاً مسؤلاً تامة عن الاستخدام الامن للمحفظة الإلكترونية وفقاً لما يلي:

- ان يقوم بقراءة جميع الاشعارات التنبيهية والتحديثات المرسله من البرنامج والتنبيهات الامنية ومحاولات الاحتيال وغيرها.

- ان يلتزم بالتغييرات التي تطرأ علي الشروط والاحكام الصادرة عن مصرفنا والموجودة علي تطبيق المحفظة الإلكترونية ويعتبر ذلك التزاماً قانونياً علي العميل.

- ان يضمن العميل انه يستخدم جهاز هاتف محمول غير مخترق غير Rooted/ Jail broken

ومؤمن ضد عمليات الاختراق والفرصة الإلكترونية .

١١. في حالة وجود أي شكوى من جانب العميل تتعلق بالخدمة؛ يقوم العميل بالاتصال برقم مركز الخدمة الهاتفية بحيث يتم التحقيق في الشكوى والرد في مدة أقصاها ٥ أيام عمل من تاريخ تقديمه لها. مركز الخدمة الهاتفية يعمل خلال ال ٢٤ ساعة وفي العطلات الرسمية كما هو موضح بالموقع الإلكتروني للبنك

١٢. تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له ومنتجة لكافة اثارها القانونية في مواجهته، ويتعهد 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 الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات حيث ان وقت اعادة تشغيل الخدمة ساعات في حال وجود اعطال بالنظم الاساسية

١٣. 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 الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات

١٤. 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 الاثار المترتبة عليها وفي المقابل يكون العميل مسؤولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.

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

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

١٧. تعتبر سجلات البنك قاطعة و ملزمة عند استخدام المحفظة الإلكترونية و للبنك ان يخصم قيمة المسحوبات أو المصروفات التي تمت بموجب المحفظة الإلكترونية من الحساب الخاص بعميل المحفظة.

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

١٩. تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له ومنتجة لكافة اثارها القانونية في مواجهته

*تم صياغة الشروط والاحكام بالتوافق مع قواعد حماية حقوق العملاء الصادرة من البنك المركزي

الرسوم

١. يتعهد العميل بسداد رسوم التسجيل في الخدمة (رسوم فتح حساب المحفظة الإلكترونية) والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم اية خدمات إضافية أخرى تتحها الخدمة وفقاً لتعريفات البنك المعلنه في حينه.

٢. يحتفظ البنك بحق في تعديل اية رسوم من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق ويعتبر الإعلان عن الرسوم بالوسائل التي يرى أنها مناسبة اشعاراً نافذاً للعميل ويمثل استخدام الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولا من العميل لذلك التعديل دون أية تحفظات عليه.

Applicant Signature

توقيع مقدم الطلب

For Bank Use Only

لإستخدام البنك فقط

تم التوقيع أمامي بعد التحقق من هوية العميل والتأكد من عدم إدراجه بأي من قوائم العملاء المحظور التعامل معهم، وكذلك التحقق من موقف العميل من الإدراج بقاعدة بيانات الأشخاص ذوي المخاطر بحكم مناصبهم العامة والأطراف المرتبطة بهم

Account Officer Name	إسم الموظف
Position	كود الموظف
Signature	التوقيع
Branch code	كود الفرع