

## Retail Online Banking Form

Name: \_\_\_\_\_ الاسم: \_\_\_\_\_

Client ID: \_\_\_\_\_ رقم العميل: \_\_\_\_\_

National ID: \_\_\_\_\_ الرقم القومي: \_\_\_\_\_

Branch: \_\_\_\_\_ الفرع: \_\_\_\_\_

### Terms and Conditions

### بنود و شروط الاتفاق

A- The Customer acknowledges when he uses and accesses the Electronic Banking Service (the Electronic Service) that he has viewed, accepted and shall comply with all the conditions mentioned in this Agreement or appearing on the Bank's official website (www.ca-egypt.com) whether in Arabic or English, and shall comply with any conditions in any of the two said languages that may be changed in the future.

- The service providing hours (daily, weekly, or during the Bank's holidays or official holidays) are available on the same Official Website of the Bank

B- The Customer shall comply with the instructions and conditions appearing on the electronic services pages in Arabic or English and assumes full responsibility for following up the terms, conditions and security instructions appearing on the Bank's official website every time he uses any of the Bank's Electronic Services.

C- The use of the Electronic Service and any instructions or transactions performed under this Agreement shall also be subject to the prevailing terms and conditions relating to the opening and operating of accounts at the Bank.

- The E-Banking Service shall be subject to the related Egyptian Laws, the Executive Regulations thereof, and the regulations and controls governing the services provided by the Bank for the internet banking customers.

D- Phone calls to the Bank's Call Centre shall be recorded and the recordings shall be considered as conclusive evidence and recognised as true by the Customer. The Bank shall be entitled to use the recordings at its own discretion at any time.

- The complaints shall be submitted to the Call Center at 19191. The customer may submit the complaint in writing to the nearest branch. Then the Complaints & Quality Management Dept. shall examine the complaint within a period of not less than two working-days and not more than 7 working-days.

أ. يقر العميل عند استخدامه الخدمة البنكية الإلكترونية ويشار إليها بالخدمة (والدخول عليها باطلاعه وموافقته والتزامه بكافة الشروط الخاصة بالخدمة المذكورة بهذه الاتفاقية أو الظاهرة على موقع البنك الرسمي (www.ca-egypt.com) سواء كانت باللغة العربية أو الانجليزية كما يلتزم العميل بأي تعديلات قد تطرأ عليها لاحقاً بأي من اللغتين.

-ان اوقات توفير الخدمة وانتهائها يومياً أو اسبوعياً أو خلال عطلات البنك أو العطلات الرسمية متوفر على ذات الموقع الرسمي للبنك.

ب. كما يقر العميل بالتزامه بكافة التعليمات والشروط المعلنة في صفحات الخدمات الإلكترونية سواء كانت باللغة العربية أو الانجليزية كما يقر العميل بمسؤوليته الكاملة عن متابعة الشروط والأحكام وإرشادات الأمن الظاهرة على موقع البنك الرسمي عند كل استخدام لأي من الخدمات البنكية الإلكترونية.

ج. ويخضع استخدام هذه الخدمة أو أية تعليمات أو عمليات تنتج عن هذه الاتفاقية للأحكام والشروط الساندة التي تحكم فتح وتشغيل الحسابات لدى البنك.

-تخضع الخدمة الإلكترونية للقوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية التي تحكم الخدمات التي يقدمها البنك عبر شبكة الانترنت.

د. المكالمات التليفونية لمركز خدمة عملاء البنك مسجلة وتعتبر تلك التسجيلات دليلاً ثابتاً معترفاً بصحته من العميل ، ويقوم البنك باستخدامها وفقاً لمطلق إرادته في أي وقت يشاء.

-تقدم الشكاوى لمركز خدمة العملاء رقم 19191 ويمكن للعميل تقديمها كتابة الى اقرب فرع. يتم بحث الشكاوى من ادارة الشكاوى والجودة المصرفية خلال مدة لا تقل عن يومين عمل ولا تزيد عن سبعة ايام عمل.

E- Services currently provided:

Phone Banking service – Phone Plus - Online Banking - ATM service - SMS Alert service and any new realised.

F- The Bank – at its sole discretion – shall be entitled to suspend, withdraw or limit the use of all or part of the services for the protection of its Customer. The Bank shall notify the Customer of any such procedure.

G- The Bank shall be entitled to change or amend the terms and conditions of this Agreement at its own discretion.

H- The Customer shall be entitled to request the cancellation of any of the above services. The Bank shall comply only upon the full payment of all fees and expenses related to the financial aspects of the service.

I- The Customer's access and all instructions or transactions done through the Electronic Banking Service shall be subject to the Bank's approval and binding to both of them in the case of any legal dispute. The Customer's statement of account shall include all banking operations performed through the service.

J- The Bank shall execute the Customer's transfers, the instructions, the transactions or the requests at the Bank's rate of exchange or interest rates at the date of execution.

K- The Bank shall make reasonable effort to provide the service. However, the Bank shall not be liable for any failure to provide all or part of the Bank's Online Banking Service for any reason beyond its control including in particular any suspension for maintenance or upgrades to the Bank's systems or those at any party the Bank uses to provide the Service.

L- The Customer hereby explicitly acknowledges the validity of the Bank's automatic and electronic extracts establishing the Customer's instructions and transactions through the electronic service, whether these extracts are in English or Arabic, appearing on the internet system.

هـ. الخدمات المقدمة :

خدمة التليفون البنكي – فون بلس - خدمة الانترنت - خدمة الصراف الآلي - خدمة رسائل التنبيه القصيرة وأي خدمات مصرفية مستجدة.

و. يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه للعميل أن يوقف أو يسحب أو يحد من استخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها كما يحق للبنك إنهاء هذه الاتفاقية ويقوم البنك بإخطار العميل بأي من هذه الإجراءات.

ز. يحق للبنك تغيير أو تعديل بنود وشروط هذه الاتفاقية وفقاً لمطلق تقديره.

ح. يحق للعميل طلب إلغاء أي من الخدمات أعلاه ولا يتم تنفيذ البنك لهذا الطلب إلا بعد تمام سداد كافة الرسوم والمصاريف والمتعلقات المالية للخدمة.

ط. إن دخول العميل واستخدامه جميع العمليات المصرفية التي تنفذ من خلال الخدمة البنكية الإلكترونية ستكون خاضعة للموافقة من قبل البنك ، وأساساً لإلزام البنك والعميل في حالة وجود أي خلاف قانوني ، وسوف يتضمن كشف حساب العميل الصادر باسمه جميع العمليات المصرفية التي نفذت باستخدام الخدمة.

ي. كافة التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها باستخدام أسعار التحويل وأسعار العوائد السارية والمطبقة في البنك في تاريخ التنفيذ.

ك. يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لتقديم الخدمة ولا يعتبر مسؤولاً عن أي إخفاق في تقديم الخدمة جزئياً أو كلياً لأي سبب خارج نطاق سيطرة البنك ويتضمن هذا على وجه الخصوص أي إيقاف للخدمة ناتج عن الصيانة أو تحديث النظم لدى البنك أو عن أي جهة يستخدمها البنك لتقديم الخدمة.

ل. يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية والإلكترونية المثبتة لما قام به العميل بإصدار تعليمات أو عمليات مصرفية عن طريق الخدمة سواء كانت المستخرجات باللغة العربية أو اللغة الإنجليزية المتداولة على نظام شبكة الإنترنت

M- The Bank and any concerned entities shall not be responsible for losses arising from delays in sending or transmitting, non-receipt or loss of information, or breakdowns or emergencies such as electricity breakdowns or suspension of work. The Customer shall not hold the Bank liable for damages sustained by the Customer, the technology, or the electronic and electrical equipment in the case of any of the above events.

- In case of service interruption due to pre-scheduled maintenance works, the Bank shall inform the customer accordingly on the Bank's Official Website, via SMS or email.

N- The customer shall comply with the instructions and conditions appearing on the electronic services pages in Arabic or English and assumes full responsibility for following up the terms, conditions and security instructions appearing on the Bank's official website every time he uses any of the Bank's electronic Services.

م . لا تترتب أي مسؤولية على عاتق البنك أو الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها عن أي أضرار ناجمة عن التأخير في إرسال ونقل المعلومات ، وعدم تلقي أو ضياع المعلومات، أو تعطيل قسري أو الحالات الطارئة مثل النقص في الكهرباء أو انقطاع استمرارية العمل . ولا تقع أي مسؤولية على عاتق البنك من جراء وقوع أي أضرار للعميل أو التقنية أو المعدات الإلكترونية والكهربائية في حالة وقوع أي من الحالات المذكورة أعلاه.

-يقوم البنك بإخطار العميل في حالة انقطاع الخدمة للصيانة المحددة مسبقاً وذلك من خلال الموقع الرسمي للبنك او من خلال رسائل SMS أو البريد الإلكتروني.

ن- كما يقر العميل بالتزامه بكافة التعليمات و الشروط المعلنة في صفحات الخدمة الإلكترونية سواء كانت باللغة العربية او الانجليزية كما يقر العميل بمسئوليته الكاملة عن متابعة الشروط و الاحكام و ارشادات الامن الظاهرة على موقع البنك الرسمي عند كل استخدام لاي من الخدمات البنكية الإلكترونية.

**Client Signature:**

**توقيع العميل:**