

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 terms and conditions or appearing on the Bank's official website) [www.ca-egypt.com](http://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.

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 service shall also be subject to the prevailing terms and conditions relating to the opening and operating of accounts at the Bank.

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.

### First: Variation and Termination of the Service

1-1- Services currently provided:

- a- Phone Banking service – PhonePlus
- b- Online Banking
- c- ATM service
- d- SMS Alert service
- e- Mobile Banking Application

1-2- 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.

1-3- The Bank shall be entitled to change or amend the terms and conditions at its own discretion.

1-4- 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.

1-5- When using Crédit Agricole Egypt's mobile banking application "banki by Crédit Agricole", you will comply to all the terms and conditions of the online banking service mentioned on the bank's official website: [www.ca-egypt.com](http://www.ca-egypt.com).

### Second: The Use of the Service

2-1- The Customer hereby authorizes the Bank to accept and deal with his instructions to perform payments and transfers to and from the account after the Bank verifies the authenticity of the transaction through its security system. Where the Customer desires to execute transfers, he hereby accepts to send the Bank his data through his transfer message.

2-2- For joint accounts, the Bank shall deal with the instructions issued by the two account holders and each shall be responsible for the executed transactions and the payment of any indebtedness resulting on the account.

2-3- The Customer authorizes the Bank to send alerts, announcements, new products and marketing campaign using any of the electronic means that includes and not limited to internet, email, SMS; the Customer shall not consider the foregoing as a violation of his privacy.

2-4- The Customer acknowledges that if the Bank sends data through any electronic means – as requested by the Customer - it is the Customer's responsibility to maintain the confidentiality of this data. The Bank shall not be responsible for the leakage of this data or the Customer's non-receipt of the data for any reason beyond the Bank's control. The charges for the service shall be debited from the Customer's accounts and may not be entitled to claim any compensation.

### Third: The Secret Code

3-1- Access to the Bank Online Banking Service is password protected. The Customer shall create his own personal password for his exclusive use. The Customer shall register his password at his own responsibility and shall always keep it confidential as per the security requirements.

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

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 الخدمة للأحكام والشروط السائدة التي تحكم فتح وتشغيل الحسابات لدى البنك.

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

### أولاً: تعديل أو إلغاء الخدمة

١-١- الخدمات المقدمة:

- أ- خدمة التليفون البنكي – فون بلس
- ب- خدمة الانترنت البنكي
- ج- خدمة الصراف الآلي
- د- خدمة رسائل التنبيه القصيرة
- هـ- خدمة تطبيق الهواتف الذكية

١-٢- يحق للبنك وفقاً لمطلوب 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.

١-٣- يحق للبنك تغيير أو تعديل هذه البنود والشروط والأحكام وفقاً لمطلوب تقديره.

١-٤- يحق للعميل طلب إلغاء أي من الخدمات أعلاه ولا يتم تنفيذ البنك لهذا الطلب إلا بعد تمام سداد كافة الرسوم والمصاريف والمتعلقات المالية للخدمة.

١-٥- عند استخدام banki by Crédit Agricole تطبيق بنك كريدي أجريكول مصر للهواتف الذكية، يلتزم العميل بكافة الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الانترنت البنكي المذكورة على موقع البنك الرسمي [www.ca-egypt.com](http://www.ca-egypt.com)

### ثانياً: استخدام نظام الخدمة البنكية الإلكترونية

٢-١- يصرح العميل للبنك بقبول وتنفيذ تعليماته بأداء المدفوعات والتحويلات من وإلى حسابه بعد التحقق من المعاملة من خلال إجراءات السرية المطبقة في البنك – ويقر العميل بأنه في حالة طلبه لإجراء تحويلات بموافقته على أن يعطى البنك بياناته في برقية التحويل الخاصة به.

٢-٢- بالنسبة للحسابات المشتركة، يقوم البنك بتنفيذ العمليات بناء على التعليمات الصادرة من أي العميلين وكل من العميلين مسنون عن كل العمليات المنفذة وعن كافة التسديدات لأي مديونية تنتج على الحساب.

٢-٣- 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.

٢-٤- يقر العميل أنه في حالة إرسال البنك لبيانات عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية وفقاً لطلب العميل فإنه يكون على العميل المحافظة على سرية تلك البيانات ولا يتحمل البنك أية مسؤولية عن تسرب تلك البيانات كما لا يتحمل البنك مسؤولية عدم وصول هذه البيانات إلى العميل لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك ويتم خصم رسوم الخدمة من حسابات العميل ولا يحق له طلب أي تعويضات جراء ذلك.

### ثالثاً: الكود السري

٣-١- الدخول على نظام الخدمة البنكية الإلكترونية للبنك مؤمن حيث يتعين على العميل أن يقوم بنفسه بتكوين الكود السري الخاص به لاستخدامه الشخصي فقط ومن ثم يقوم بتسجيل الكود السري الخاص به وتحت مسؤوليته

The Customer shall not reveal his password to any other person.

3-2- The Customer must immediately change his password if he becomes aware that another person knows it and bear full responsibility for this. Where the password is not changed, any instructions or banking transactions shall be regarded as done by the Customer. The Bank shall not be responsible in any way where instructions or transactions are made by another person's use of the password.

3-3- The Customer must immediately contact the Bank if it appears to him or becomes aware that someone has accessed his personal security details. The Customer shall be responsible for not complying with this requirement where a non-authorized transaction on his account has been executed and confirmed by the use of his personal data.

3-4- The Customer shall be responsible for all instructions or transactions sent to the Bank from the moment he accesses the service by using the Bank's security procedures to his exit. These transactions shall be entered in the Bank's books and are deemed final and non-contestable by the Customer.

#### Fourth: Transactions

4-1- All automated banking instructions that the Customer issues and sends to the Bank shall be valid up to 2 p.m. on any banking day in Egypt. The instructions shall be executed on the same day. The instructions sent after 2 p.m. shall be executed on the next banking day.

4-2- The banking services made through the Electronic Banking Services may not always receive same day value. Delays may occur for many reasons including but not limited to the time or date of giving the instructions, holidays or system problems which computers experience. The Bank shall not be liable for any loss resulting from the delay of the execution of banking transactions.

4-3- The Customer 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.

4-4- The Customer shall not make transfers or issue instructions or request transactions exceeding the balance available in his account. Otherwise, the Bank shall be entitled to refuse to execute the transfer, instruction or transaction immediately and without the need of any notification.

4-5- 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.

- The Customer shall be responsible for all transactions executed through the use of the Service and the payment of any due to the Bank resulting from such use.

4-6- The Customer's use of the service shall not entitle him to have his account overdrawn except within the limits of the overdraft account agreed upon with the Bank from time to time.

#### Fifth : Charges

5-1- The service fees and charges and any amendments thereof shall be published on the Bank's tariffs and may be changed from time to time. The Customer shall be able to see them at any of the Bank's branches.

5-2- The Bank shall debit the Customer's account with service fees and charges. The Customer agrees to pay the fees and charges for the service or any part of it.

#### Sixth : Availability of the Service

6-1- 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 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.

6-2- 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.

6-3- The service providing hours (daily, weekly, or during the Bank's holidays or official holidays) shall be available on the Bank's Official Website (www.ca-egypt.com), which were notified to the customer (service user) by virtue of Article One herein.

ويجب على العميل الاحتفاظ بالكود السري طبقاً لمتطلبات النظام الأمني في جميع الأوقات تحت المسؤولية الشخصية له كما يتعين على العميل عدم إفشاء الكود السري الخاص به للغير.

٢-٣- يتعين على العميل تغيير الكود السري فوراً إذا تصادف علم الغير به وتقع مسؤولية ذلك عليه. وفي حالة عدم تغيير الكود السري فإن أي تعليمات أو عمليات مصرفية تتم باستخدام الكود السري عن طريق الغير تعتبر صادرة من العميل نفسه ويخلى البنك مسؤوليته تماماً عن أي تعليمات أو عمليات تتم باستخدام الكود السري عن طريق الغير.

٣-٣- إذا تبين أو علم العميل أن شخصاً آخر قد اطلع على البيانات السرية الخاصة به ، فعلى العميل الاتصال مباشرة بالبنك . إخفاق العميل في القيام بذلك يجعله مسؤول عن أي عمليات غير مُصرح بها تمت على حسابه مؤكدة باستخدام بياناته السرية.

٤-٣- يعتبر العميل مسؤولاً عن كافة التعليمات أو العمليات المرسله منه إلى البنك ابتداء من وقت دخوله على الخدمة باستخدام إجراءات البنك السرية إلى وقت خروجه من الخدمة وستقيد هذه العمليات في دفاتر البنك ولا يحق للعميل الاعتراض عليها.

#### رابعاً: العمليات المصرفية

١-٤- تعتبر كافة التعليمات البنكية الصادرة من العميل إلى البنك والمتعلقة بالخدمة سارية حتى الساعة الثانية مساءً في أي يوم عمل من أيام عمل البنوك في مصر ("يوم عمل") ويتم تنفيذ تلك التعليمات في نفس اليوم أما التعليمات المرسله إلى البنك بعد الساعة الثانية مساءً سيتم تنفيذها في يوم العمل التالي.

٢-٤- الخدمات المصرفية التي تنفذ بطريق الخدمة البنكية الإلكترونية لا تأخذ دائماً نفس اليوم، فمن الجائز أن يحدث تأخير يرجع لعوامل شتى على سبيل المثال لا الحصر، يوم أو وقت إعطاء التعليمات أو أيام الأجازات أو الأعطال التي يتعرض لها الحاسب الآلي إلى غير ذلك من الأسباب ، من المتفق عليه أنه لن يكون كريدو أجريكول مصر مسؤولاً عن أي خسارة ناتجة عن التأخر في إتمام العمليات المصرفية.

٣-٤- إن دخول العميل على الخدمة وجميع العمليات المصرفية التي تنفذ من خلال الخدمة البنكية الإلكترونية ستكون خاضعة للموافقة من قبل البنك ، وأساس لإلزام البنك والعميل في حالة وجود أي خلاف قانوني ، وسوف يتضمن كشف حساب العميل الصادر باسمه جميع العمليات المصرفية التي نفذت باستخدام الخدمة.

٤-٤- يتعين على العميل بأن لا يقوم بتحويلات أو تعليمات أو عمليات أو طلبات تزيد عن رصيده بالحساب ، وفي حالة القيام بذلك سيقوم البنك فوراً برفض التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات بدون الحاجة إلى أي إخطار.

٥-٤- 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.

-يعتبر العميل مسؤولاً عن كافة العمليات المنفذة باستخدام الخدمة وعن سداد أي مستحقات لصالح البنك ناتجة عن هذا الاستخدام.

٦-٤- استخدام العميل للخدمة لا يتيح له الحق في أن يكشف رصيده حساباً إلا في الحدود التي يكون لديه حساب جاري مدين والتي يتفق عليها العميل مع البنك من وقت لآخر.

#### خامساً: رسوم الخدمة

١-٥- يتم نشر رسوم الخدمة وأية تعديلات ترد عليها بتعريفه البنك المعلنة والتي قد يتم تغييرها من وقت لآخر ويمكن للعميل الإطلاع عليها في أي من فروع البنك.

٢-٥- يحق للبنك خصم رسوم ومصاريف الخدمة مباشرة من حساب العميل والذي يوافق على سداد رسوم ومصاريف الخدمة أو أي جزء منها.

#### سادساً: توافر الخدمة

١-٦- يقوم البنك بإبذل 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.

٢-٦- يقوم البنك بإخطار العميل في حالة انقطاع الخدمة للصيانة المحددة مسبقاً وذلك من خلال الموقع الرسمي للبنك أو من خلال الرسائل SMS أو البريد الإلكتروني.

٣-٦- إن أوقات توفير الخدمة وانتهائها يومياً أو اسبوعياً أو خلال عطلات البنك أو العطلات الرسمية متوفر على الموقع الرئيسي للبنك www.ca-egypt.com التي اطلع عليها العميل مستخدم الخدمة وفقاً للمادة الأولى من شروط واحكام الخدمة الإلكترونية.

## Seventh: Terms and Conditions of Agreement

## سابعاً: بنود وشروط الاتفاق

7-1- The Customer hereby explicitly acknowledges the validity of the Bank's automatic and electronic extracts establishing the Customer instructions and transactions through the electronic service whether these extract are in English or Arabic appearing on the internet system.

١-٧- 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 الانجليزية المتداولة على نظام شبكة الإنترنت.

7-2- The Customer authorizes the Bank to store the internet, mobile or email correspondences by using the modern computer archiving systems or other. The Customer also accepts that extracted copies are identical to the original and have full authority in matters of proof and confirms the validity of his signature on the documents archived in the stated manner.

٢-٧- يصرح العميل للبنك بحفظ كافة مراسلته على الشبكة أو التليفون المحمول أو Email بنظم الحفظ الحديثة بالكمبيوتر Archiving-- وخلافه . ويقر بأن الصور المستخرجة تعتبر صورة طبق الأصل لها الحجية الكاملة في الإثبات ويعترف بصحة توقيعه الإلكتروني على المستندات التي حفظت بهذه الطريقة.

7-3-a- All transactions, instructions and transfers performed using the service and whose results appear on the account shall be mentioned in the Customer's statement of account periodically sent every three months as required by law.

٣-٧ أ - جميع العمليات والتعليمات والتحويلات التي نفذت باستخدام الخدمة وانعكست نتائجها على الحساب يتم إظهارها بكشف الحساب المرسل للعميل دورياً كل ثلاثة أشهر وفقاً لأحكام القانون وعلى العميل الرد بالموافقة أو الاعتراض على ما جاء بالكشف خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه بالرصيد وإلا أعتبر موافقاً على صحة ما ورد بكشف الحساب.

The Customer must reply to the statement within fifteen days of being notified of his balance, otherwise he shall be deemed to have accepted the contents of the statement.

٣-٧ ب - آلية البحث في شكاوى ونزاعات العملاء:  
يتم اتصال العميل بمركز خدمة العملاء على رقم ١٩١٩١ أو يقوم بزيارة اقرب فرع لتقديم شكواه كتابية.

### 7-3-b- Customer Complaints Handling Mechanism:

The customer shall contact the Call Center at 19191 or pay a visit to the nearest branch to submit his/her complaint in writing. 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.

تقوم ادارة الشكاوى والجودة المصرفية ببحث الشكوى خلال مدة لا تقل عن يومين عمل ولا تزيد عن سبعة ايام عمل.

7-4- The Bank shall not be responsible for any unauthorized access by third parties.

٤-٧- البنك غير مسئول عن أي تعامل غير مسموح به من قبل طرف ثالث.

7-5- The Customer authorizes the Bank and use the services of specialised entities for providing ATM or any other activities. The Customer shall not consider this a violation of the confidentiality if his bank accounts.

٥-٧- يصرح العميل للبنك في حالة القيام بكافة نشاطاته باستخدام آلات الصراف الآلي أو أي أنشطة أخرى أن يتعاقد مع الجهات المتخصصة دون أن يعتبر ذلك إخلالاً بسرية الحسابات.

7-6- The Bank and any entity it engages its services 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, suspension of work, strikes, force majeure, natural disasters, security problems, measures taken by the state's authorities or any other events. The Customer shall not hold the Bank liable for damages sustained by the Customer, the technology, the electronic and electrical equipment in the case of any of the above events.

٦-٧- 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 أخطاء أو ضياع المعلومات، أو تعطيل قسري أو الحالات الطارئة مثل النقص في الكهرباء أو انقطاع استمرارية العمل، أو الإضرابات، أو القوة القاهرة، أو الكوارث الطبيعية، أو المشاكل الأمنية، أو التدابير التي تتخذها سلطات البلد، أو أي أحداث أخرى. 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 بسبب ذلك.

7-7- The Customer authorizes the Bank to cooperate with any other party to transfer the information sent by SMS authorizes the showing of information on the screens of the electronic equipment. Bank shall not be responsible where a third party – without the Bank's approval or participation – succeeds in obtaining information of the accounts opened in the Customer's name at the Bank.

٧-٧- يصرح العميل للبنك بالتعاون مع أي طرف آخر لنقل المعلومات أو إرسالها عن طريق الرسائل القصيرة على الهاتف المحمول كما يصرح العميل بعرض المعلومات على شاشات الأجهزة الإلكترونية، ويعفى البنك من أي مسؤولية حال اختراق أي طرف من الغير – دون موافقة البنك أو مساهمته – في الحصول على معلومات عن الحسابات المفتوحة باسم العميل في دفاتر البنك.

7-8- The Customer shall maintain the secrecy of the data sent by the Bank by any of the electronic means fixed by the Customer and the Bank shall not be liable for the leakage of any such data.

٨-٧- يقر العميل أنه في حالة إرسال البنك لبيانات عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية المحددة من قبل العميل بموجب الخدمة البنكية الإلكترونية فإنه يكون على العميل المحافظة على سرية تلك البيانات ولا يتحمل البنك أية مسؤولية عن تسرب تلك البيانات.

## Eighth: The Electronic Services and Conditions for each

## ثامناً: الخدمات الإلكترونية والشروط الخاصة بكل منها

### 8-1- Phone Banking Service: PhonePlus

### ٨-١- خدمة التليفون البنكي : فون بلس

8-1-1- The Customer authorizes the Bank to record the telephone conversations concerning the service offered to the Customer through its specialised centre. The Customer recognises these recordings as true evidence. The Bank shall also be entitled to use these recordings in the cases it considers using them.

٨-١-١- يصرح العميل للبنك بتسجيل المحادثات الهاتفية في شأن الخدمة المقدمة له عن طريق المركز المخصص لذلك. وتعتبر تلك التسجيلات دليلاً ثابتاً معترفاً بصحته من العميل.  
كما يحق للبنك استخدام التسجيلات المتحصلة عنها في الأحوال التي يرى البنك الاعتداد بها.

8-1-2- Prior to using the service, the Customer shall contact the Bank Call Centre to confirm his identity prior to the activation of the service. The shall then be transferred to the Interactive Voice Response - IVR (PhonePlus – Phone Banking) service to personally create his password.

٨-١-٢- قبل استخدام الخدمة يقوم العميل بالاتصال بمركز خدمة العملاء للتأكد من شخصيته وذلك قبل تشغيل الخدمة، ثم يتم تحويل العميل للخدمة الصوتية التفاعلية (فون بلس – التليفون البنكي) ليقيم بنفسه بتكوين الكود السري الخاص به.

8-1-3- Telephone Personal Identification Number (TPIN): is the secret code, which the customer creates and uses to access the Phone banking Service – Phone Plus and it allows the bank to ascertain the identity of the customer

٨-١-٣- رقم التعريف الشخصي الهاتفي (TPIN): هو الكود السري التي يقوم العميل بتكوينه واستخدامه للدخول على الخدمة وتتيح للبنك التأكد من شخصيته.

8-1-4- Activation code: is a secret code automatically sent to the Customer's mobile phone number registered at the Bank and by which the Service is activated.

٨-١-٤- كود التشغيل (Activation code): هو كود سري يتم إرساله ألياً إلى التليفون المحمول الخاص بالعميل المسجل لدى البنك ويقوم العميل بواسطته بتشغيل الخدمة.

8-1-5- The Customer shall not reveal his TPIN to any person. If accidentally the password becomes known to others, he shall change it immediately, otherwise unauthorised persons will have the opportunity to use the service. In such case, the Bank shall not be responsible at all for any banking transaction executed by the use of the Customer's password.

8-1-6- The Customer authorizes the Bank to execute the telephone instructions sent by the use of his password under the banking telephone system. The instructions shall be deemed issued by the Customer personally and if full responsible for this. The Bank shall be liable for the accuracy of the Customers instructions or requested banking transactions. These banking transactions shall be entered in the Bank's books and deemed final and non-contestable by the Customer.

## 8-2- Online Banking

8-2-1- The Online Banking Service can only be accessed through the Bank official website www.ca-egypt.com The Customer shall not use any other links or addresses.

8-2-2- User Name: is the user name which the Customer creates and to access the online banking service.

8-2-3- Password: is the secret password which the customer Creates and uses to access the online banking service and allows the bank to verify the Customer's identity.

8-2-4- Challenge question: is the secret security question which the Customer selects and creates its answer to use it to access the online banking service and allows the bank to verify the Customer's identity.

8-2-5- Security questions: is a secret security question which the Customer selects and creates its answer to allow the bank to verify the Customer's identity to allow him to change his personal or secret information which include but not limited to changing the password, the challenge questions or other.

8-2-6- Activation code: is a secret code automatically sent to the Customer's mobile phone number registered at the Bank and by which the Online Banking Service is activated.

8-2-7- Token Security Code: is a secret code automatically generated from Token Software/Hardware device registered by the user through his E-Banking service and by which the customer authorizes the online/mobile banking transactions.

8-2-8- The customer acknowledge that all fund transfers or payments to other parties executed through the Online/mobile Banking Service are confirmed by the secret Security Code generated from Token Software/Hardware device of the client, shall be confirmed acknowledgement that the customer execution of these transactions – and at his own responsibility and the Bank shall not be liable for the validity of these transactions.

## 8-3- ATM Services

### 8-3-1- Cash Withdrawals

a- The Bank shall be entitled to change the withdrawal limits from time to time according to its policy.

b- Cash withdrawals shall be recorded by the ATM terminal in the Customer's account. In case of a legal dispute, the Customer hereby agrees and accepts the recorded transactions as accurate evidence.

c- All cash withdrawn shall be debited from the Customer's accounts and entered in the Bank's books. The entries shall be final and may not be contested by the Customer.

d- The Bank shall be entitled and the Customer shall not object to partial or full repayment (by crediting to the Customer's account) or not to refund the forgotten uncollected sums according the inventory procedures.

e- Cash withdrawals or transfers in local or foreign currency and conversion into local currency shall be calculated at the prevailing exchange rates determined by the Bank on the day of conversion.

### 8-3-2- Cash Deposits

a- The ATM terminal will produce a receipt of the deposited amounts. The deposited amounts will be electronically credited to the Customer account immediately or within five working days following the deposit date depending on the purpose of the deposit. The Customer shall have no right of recourse against the Bank for any claims related to any arrangements the Customer has for using the amounts during this period.

٨-١-٥- يلتزم العميل بعدم إفشاء رقم التعريف الهاتفي (TPIN) الخاص بالخدمة لأحد ، في حالة معرفة الكود السري بالمصادفة لأحد من الغير يتعين عليه تغييره مباشرة ، وإن عدم قيامه بذلك سيعطى الفرصة لأشخاص ليس لهم الحق في استخدام الخدمة ، وفي هذه الحالة يخلى كريدى أجريكول مصر مسؤوليته تماما عن أي عملية مصرفية يتم تنفيذها باستخدام الكود السري للعميل.

٨-١-٦- يفوض العميل كريدى أجريكول مصر (البنك) في تنفيذ التعليمات الهاتفية المبلغة إليه باستخدام الكود السري الخاص به طبقاً لنظام التليفون البنكي وتعتبر صادرة من العميل شخصياً ويعتبر مسئولاً عنها مسؤولية كاملة ولن يكون البنك مسئولاً عن دقة أي تعليمات أو عمليات مصرفية يقوم بها العميل، وتفيد هذه العمليات المصرفية في دفاتر البنك ، و لا يحق للعميل الاعتراض عليها.

## ٨-٢- خدمات الإنترنت البنكي

٨-٢-١- خدمة الإنترنت البنكي يمكن الدخول إليها من خلال الموقع الرسمي للبنك www.ca-egypt.com ، يجب على العميل عدم استخدام أي روابط أو عناوين أخرى.

٨-٢-٢- أسم المستخدم (User Name): هو أسم المستخدم الذي يقوم العميل بتكوينه للدخول على خدمة الإنترنت البنكي.

٨-٢-٣- كلمة السر (Password): هي كود سرى يقوم العميل بتكوينه واستخدامه للدخول على الخدمة وتتيح للبنك التأكد من شخصية العميل.

٨-٢-٤- الأسئلة التأكيدية (Challenge questions): هي أسئلة يقوم العميل باختيارها وتكوين إجابتها للدخول على الخدمة وتتيح للبنك التأكد من شخصيته.

٨-٢-٥- الأسئلة الأمنية (Security questions): هي أسئلة يقوم العميل باختيارها وتكوين إجابتها وتتيح للبنك التأكد من شخصيته لتمكينه من تغيير بياناته الشخصية أو السرية وعلى سبيل المثال لا الحصر، تعديل كلمة السر والأسئلة التأكيدية، وغير ذلك.

٨-٢-٦- كود التشغيل (Activation code): هو كود سرى يتم إرساله آلياً إلى التليفون المحمول الخاص بالعميل المسجل لدى البنك ويقوم العميل بواسطته بتشغيل خدمة الإنترنت البنكي.

٨-٢-٧- كود التوثيق: هو كود سرى يتم انشاؤه من خلال جهاز/برنامج رموز الامان المسجل بواسطة المستخدم من خلال خدمة الانترنت البنكي ويقوم العميل بواسطته بتوثيق وتأكيد عمليات الانترنت والموبيل بانكينج.

٨-٢-٨- يقر العميل ان عمليات تحويل او دفع الاموال الى اطراف اخرى التي تتم من خلال خدمه الانترنت/ الموبيل بانكينج ويتم تأكيدها بكود التوثيق السرى الذى يتم انشاؤه من خلال جهاز/برنامج رموز الامان الخاص بالعميل تعد اقرار ثابتاً على قيام العميل وعلى مسؤوليته الكاملة عن تنفيذ هذه العمليات ولا يكون البنك مسؤولاً بأي حال من الاحوال عن صحة هذه العمليات من عدمه.

## ٨-٣- خدمة الصراف الآلي

### ٨-٣-١- السحب النقدي

أ- يحق للبنك تعديل حد السحب من وقت لأخر طبقاً لسياسة البنك.

ب- يتم تسجيل عمليات السحب بواسطة آلة الصراف الآلي في حساب العميل وفي حالة النزاع القانوني يوافق العميل ويقبل العمليات المسجلة كدليل دقيق.

ج- يتم تحميل حساب العميل بكافة عمليات السحب النقدي وتسجل بدفاتر البنك وتعد نهائية ولا تخضع لأي مناقشة من قبل العميل.

د- يحق للبنك وبدون اعتراض العميل إعادة سداد المبالغ كليا أو جزئياً (عن طريق الإضافة لحساب العميل) أو عدم سداد المبالغ الغير محصلة وذلك وفقاً لإجراءات الجرد.

هـ- عمليات السحب أو التحويلات النقدية سواء بالعملة المحلية أو الأجنبية والتحويل إلى العملة المحلية يتم حسابها وفقاً لسعر التحويل السائد الذي يحدده البنك في تاريخ التحويل.

### ٨-٣-٢- الإيداع النقدي

أ- عند إجراء عملية إيداع نقدي تقوم آلة الصراف الآلي بإصدار إيصال بالقيمة المودعة ، ويتم إضافة المبالغ المودعة إلى حساب العميل إلكترونياً فوراً أو خلال خمسة أيام عمل من تاريخ الإيداع حسب الغرض من الإيداع . ويكون قرار البنك في هذا الصدد نهائياً وغير قابل للنزاع من قبل العميل . ولا يحق للعميل الرجوع على البنك بأي مطالبات تتعلق بأي ترتيبات قام بها العميل لاستخدام هذه المبالغ خلال تلك الفترة.

b- If the cash deposit includes any counterfeit banknotes, the total amount of these noted shall be automatically deducted from the deposited accounts. The Customer shall bear the judicial and criminal liability for this. The Bank shall be entitled to take all legal measures by itself and notify the competent authorities.

### 8-3-3- Cheque Deposits

a- Deposited cheques are subject to the Bank's verification procedures. The Bank's decision in this regard is final. The Customer shall not be entitled to object. The Bank shall also be entitled to present these cheques to any of its agents who are authorised to collect them through their sub-agents.

b- The Bank shall not be responsible for non-payment due to the loss in the mail, stop payment, forgery, insufficiency of funds or any other reason.

c- All deposited cheques shall be available for withdrawing only after their final collection. In the event that the deposited cheques are credited with a value date and not cleared within the given period, the Bank – at its discretion – shall be entitled to extend or reverse the transaction without referring to the account holder.

### 8-3-4- Transfers from Current Or Savings Accounts

- All amounts transferred to other accounts by the Customer shall be debited to the Customer's account and entered in the Bank's books and all entries shall be considered final. The Customer shall not be entitled to contest these entries.

### 8-3-5- Additional Services

a- As there will be continuous development of new services offered by the Bank, the Bank reserves the right to introduce and announce them to the Customers. The Bank shall also announce its applicable charges if any.

b- The Bank reserves the right to cancel or modify any of the services made available to its Customers.

### 8-3-6- General Conditions

a- The Bank reserves the right to close or move any ATM terminal without previous notification to its Customers. The Customers shall not be entitled to the right of recourse against the Bank due to breakdowns sustained by the cards, the ATM such as electrical power or system failures, non-availability of money or any other technical reason.

b- The Customers shall be fully responsible for the accuracy of the data they enter on the ATM keyboard. The Bank shall not be liable for any action resulting from incorrect information.

c- In course of using the ATMs the Customer hereby allows the Bank to manage them by the specialised entities he contracts. The Customers shall not consider this a breach of the secrecy of his accounts.

### 8-4- SMS Alert Service

8-4-1- The Customer authorizes the bank to send SMS to his mobile number registered at the Bank.

8-4-2- The Customer accepts that any information he receives under the SMS Alert Service is for his information only and shall not be considered as conclusive evidence of the matter to which it relates.

8-4-3- The Bank reserves the right at all times and at his discretion and his desire to add or change or modify the terms, conditions, features and charges of the service. Any changes or modifications of such shall become effective and binding for the Customer.

8-4-4- The Customer acknowledges being the sole owner of the mobile phone line and number registered at the Bank and confirms keeping the mobile at all times and under his personal responsibility. He shall also avoid losing it. The Customer releases shall not hold the Bank liable for the reading, viewing or stealing of any information through the mobile phone or any other means that allow access to the accounts and information related thereto.

8-4-5- The Customer shall inform the Bank immediately and in writing if his mobile phone is stolen or his number is changed.

8-4-6- The Customer shall settle all fees and costs set by the Bank periodically. And the Customer hereby irrevocably and fully authorizes the Bank to deduct the fees and costs from the account the Customer specifies or any other of his accounts with the Bank.

ب- الأوراق المالية المزورة إن وجدت عند الإيداع النقدي سوف يتم خصمها تلقائياً من الحساب والمسؤولية القضائية والجنائية سوف تقع على العميل دون أدنى مسؤولية على البنك . وللبنك الحق في اتخاذ جميع الوسائل القانونية بمعرفته وإبلاغ السلطات المختصة.

### 8-3-3- إيداع الشيكات

أ- تخضع الشيكات المودعة لإجراءات المراجعة بواسطة البنك ويكون قرار البنك بهذا الصدد نهائياً وغير قابل للاعتراض من قبل العميل ويحتفظ البنك بحق تقديم هذه الشيكات إلى أي من وكلائه الذين يجوز لهم تحصيلها من خلال أي من وكلائهم الفرعيين.

ب- لا يكون البنك مسئولاً عن عدم السداد نتيجة الفقدان في البريد أو وقف السداد أو التزوير أو عدم كفاية الرصيد أو لأي سبب آخر.

ج- جميع الشيكات المودعة تصبح قابلة للسحب بعد التحصيل النهائي لها وفي حالة إضافة الشيكات المودعة بتاريخ حق لاحق له ولا يتم تسويتها خلال الفترة المحددة ويحق للبنك وفقاً لاختياره مد هذه المدة أو إلغاء العملية بدون الرجوع لصاحب الحساب.

### 8-3-4- التحويل من الحسابات الجارية حسابات التوفير

- أي مبالغ يتم تحويلها لحسابات أخرى بواسطة العميل يتم خصمها على حسابه وتسجل بسجلات البنك وتعد نهائية ولا يحق للعميل الاعتراض عليها.

### 8-3-5- الخدمات الإضافية

أ- حيث أنه سوف يكون هناك تطوير مستمر لخدمات جديدة يقدمها البنك ، يحتفظ البنك بحقه في تقديم هذه الخدمات التي سوف يعلن عنها وعن شروط استخدامها ورسومها (إن وجدت) للعملاء.

ب- يحتفظ البنك بالحق في إلغاء أو تعديل أي من الخدمات المتاحة لعملائه.

### 8-3-6- شروط عامة

أ- يحتفظ البنك بحقه في إلغاء أو نقل أي آلة للصراف الآلي بدون الإخطار السابق لعملائه ولا يحق للعملاء الرجوع على البنك بأي مطالبات نتيجة أعطال الكارت أو آلة الصراف النقدي مثل أعطال القوى أو النظام أو عدم توفر الأموال أو أي أسباب فنية أخرى.

ب- يكون العملاء مسئولين بالكامل عن دقة البيانات التي يسجلونها بواسطة لوحة مفاتيح آلة الصراف الآلي وبالتالي يخلى البنك مسئوليته عن أي حدث قد ينتج عن أي معلومات غير صحيحة.

ج- نصح للعميل بالبنك في حالة استخدامنا لماكينات الصراف الآلي ( ATM ) أن يدير تلك الماكينات عن طريق الجهات المتخصصة التي يتعاقد معها البنك دون أن يعتبر هذا إخلالاً بسرية الحسابات .

### 8-4- خدمة رسائل التنبيه القصيرة

8-4-1- يصرح العميل للبنك بإرسال الرسائل القصيرة لرقم التليفون المحمول الخاص به والمسجل لدى البنك.

8-4-2- يقر العميل بأن المعلومات التي تصله عن طريق الرسائل القصيرة على التليفون المحمول هي لغرض إعلامه فقط، ولا يجوز الاعتداد بها كدليل قاطع على ما تتضمنه هذه الرسائل من معلومات.

8-4-3- يحتفظ البنك بحقه في جميع الأوقات وحسب تقديره ورغبته القيام بإضافة أو تغيير أو تعديل شروط وخصائص ورسوم الخدمة. وأي تغييرات أو تعديلات من هذا القبيل تصبح سارية المفعول وملزمة للعميل.

8-4-4- يقر العميل بأنه المالك الوحيد لخط ورقم التليفون المحمول المسجل في سجلات البنك ويؤكد على إبقاء التليفون المحمول في جميع الأوقات تحت مسؤوليته الشخصية، وتجنب ضياع الجهاز، ومن ثم يعفى البنك من أي مسؤولية ناتجة عن قراءة أو الإطلاع أو سرقة أي معلومات من خلال التليفون المحمول أو من خلال أي وسيلة تعطي إمكانية الدخول على الحسابات والمعلومات المتعلقة به.

8-4-5- يتعهد العميل بإبلاغ البنك فوراً وكتابياً في حالة سرقة التليفون المحمول أو في حالة تغيير رقمه.

8-4-6- يتعهد العميل بتسوية جميع الرسوم وتكاليف الخدمة التي يحددها البنك دورياً، ويفوض البنك تفويضاً شاملاً غير قابل للإلغاء بخصم هذه الرسوم والتكاليف من الحساب المحدد من قبله أو أي من حساباته طرف البنك.

**8-4-7-** The Customer acknowledges his full responsibility and not the responsibility of the Bank for any damage arising from claims, complaints, losses, damages, costs and expenses of whatever nature that could affect the result or incurred by the Bank agreed to extend the SMS Alert Service to the Customer.

**8-4-8-** The bank have the right and without prior notice to be suspended, suspension or cancellation or termination for any reason, including, for example, and not limited to invalid data, and close the account the relevant, maintenance, modification and expansion of and improve service, company communications, mobile phone companies on the network, or by any service provider with respect to the SMS Alert service. The Bank does not assume any responsibility or liability for any suspension or cancellation or termination of service.

**8-4-9-** The Customer may request termination of the Service short at any time through the Online Banking service or through the Customer Service Centre 19 191 and the Customer shall pay any fees until the date of processing the termination request.

**8-4-10-** 10- The Customer Authorize the Bank:

- a- Disclose any information or post, or details of the data (in our estimation, for any purpose whatsoever) about you to any other member or associate member of Crédit Agricole group and
- b- Transfer or subcontract for the provision of any part of the service offered to Customers of the bank.

#### **Ninth: The Applicable Law**

**9-1-** This service shall be subject to Egyptian law. The South Cairo Court of First Instance shall have jurisdiction over all disputes arising between the parties.

**9-2-** This 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

**9-3-** In case of conflict, discrepancies or difference between the Arabic Version and the English Version, the Arabic Version will prevail and will therefore be the binding version.

#### **Tenth: Service Validity**

This Service shall commence on the date of the Customer accessing and use of any of the provided services.

**٨-٤-٧-** يقر العميل بكامل مسؤوليته وعدم مسؤولية البنك عن أي ضرر ينشأ من المطالبات، والشكاوى والخسائر والأضرار والتكاليف والنفقات أيا كانت طبيعتها التي يمكن أن تؤثر أو يتكبدها البنك نتيجة موافقته على تقديم خدمة الرسائل القصيرة إلى العميل.

**٨-٤-٨-** يحق للبنك ودون إشعار مسبق ان يتم إيقاف أو إلغاء أو إنهاء الخدمة لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك، وعلى سبيل المثال وليس الحصر بيانات غير صالحة، وإغلاق حساب ذات الصلة، والصيانة، وتعديل وتوسيع وتحسين الخدمة، شركة الاتصالات، شركات التليفون المحمول المعنية بالشبكة، أو من جانب أي مزود خدمة فيما يتعلق بخدمة الرسائل التنبيهية. ولا يتحمل البنك أى مسؤولية أو مسؤولية عن أي تعليق أو إيقاف أو إلغاء أو إنهاء للخدمة.

**٨-٤-٩-** يجوز للعميل طلب إنهاء الخدمة في أي وقت من خلال خدمة الإنترنت البنكي أو عن طريق مركز خدمة العملاء ١٩١٩١ ويلتزم العميل بسداد أي رسوم حتى تاريخ تنفيذ طلب إنهاء الخدمة.

**٨-٤-١٠-** يصرح العميل للبنك:  
أ- الكشف عن أية معلومات أو مشاركة، أو تفاصيل البيانات (في تقديرنا ولأي غرض كان) عنك إلى أي عضو آخر أو عضو منتسب في مجموعة كريدي أجريكول.  
ب- نقل أو التعاقد من الباطن لتوفير أي جزء من الخدمة المقدمة للعميل من البنك.

#### **تاسعا : القانون الواجب التطبيق**

**٩-١-** تخضع هذه الخدمة للقانون المصري وتختص بنظره محكمة جنوب القاهرة الابتدائية على اختلاف أنواعها ودرجاتها للنظر في أي خلاف يطرأ بين أطرافه.

**٩-٢-** تخضع هذه الخدمة للقوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية التي تحكم الخدمات المقدمة من البنك لعملاء شبكة الإنترنت.

**٩-٣-** في حال وجود خلاف بين الصياغة العربية والصياغة الإنجليزية فإن الصياغة العربية هي التي هي التي تسود ويعمل بها.

#### **عاشرا : سرية الخدمة**

يبدأ سرية هذه الخدمة إعتباراً من تاريخ دخول العميل وإستخدامة لأي من الخدمات المقدمة.