

## AAIB Electronic BANKING SERVICES TERMS & CONDITIONS

## شروط وأحكام الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك العربي الأفريقي الدولي

### Definitions

### التعريفات

The following words and phrases written in this document mean, unless the context requires otherwise, the following:

تعني الكلمات والعبارات المكتوبة في هذا المستند، ما لم يقتضي سياق النص خلاف ذلك، التالي:

- **Bank:** Arab African International Bank (AAIB). ▪ **البنك:** البنك العربي الأفريقي الدولي.
- **Customer:** The holder of an account maintained with the Bank. ▪ **العميل:** صاحب الحساب بالبنك العربي الأفريقي الدولي
- **Electronic Banking Service (EBS):** The service provided by AAIB through WEB interface for an authorized customer/User. ▪ **الخدمات المصرفية الإلكترونية:** الخدمة الإلكترونية المقدمة من البنك العربي الأفريقي الدولي للعميل/المستخدم المصرح له بذلك.
- **Phone Banking Service:** The service provided through phone by AAIB Contact center for the authorized customer/user (AAIB hotline). ▪ **خدمة الهاتف المصرفي:** الخدمة المقدمة عن طريق الهاتف للعميل/المستخدم المصرح له باستخدامها من خلال مركز خدمة العملاء بالبنك - الخط الساخن للبنك العربي الأفريقي الدولي.
- **Digital Services:** Internet Banking, Mobile Banking, ATM and SMS services. ▪ **الخدمات الرقمية:** هي خدمة الانترنت البنكي، الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول، خدمة الصراف الآلي، خدمة الرسائل النصية القصيرة.
- **SMS service:** Short Text Message sent electronically by the bank to customers' mobile numbers or by customers' mobile numbers to the bank, to notify the customer or to make account transactions based on the threshold defined by the bank for each product that might be changed at bank's discretion. ▪ **خدمة الرسائل النصية القصيرة:** خدمة إرسال البنك الكترونياً لرسائل نصية قصيرة من وإلى التليفون المحمول المحلي الخاص بالعميل للإخطار أو القيام بعمليات على الحساب، وذلك بناءً على الحد الذي يضعه البنك لكل منتج والذي يمكن للبنك أن يغيره وفقاً لتقديره وحده.
- **Service:** AAIB Electronic Banking Services or Digital Services. ▪ **الخدمة:** الخدمات المصرفية الإلكترونية أو الخدمات الرقمية.
- **E-statement:** An electronic copy of the paper statement. (for individual customers only). ▪ **كشف الحساب الإلكتروني:** نسخة الكترونية من كشف الحساب الورقي- للعملاء الأفراد فقط.
- **Business Day:** Any day in which banks in Egypt are operating excluding Fridays, Saturdays and Egyptian national holidays. ▪ **يوم العمل:** أي يوم عمل تكون فيه البنوك المصرية مفتوحة لمباشرة أعمالها، بخلاف يوم ي الجمعة والسبت والعطلات الرسمية في جمهورية مصر العربية.
- **User:** The customer or the person who is authorized by the customer to use AAIB Electronic Banking Services (EBS). ▪ **المستخدم:** العميل أو الشخص المخول من قبل العميل لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- **User ID:** The name code used to uniquely identify the user when logging into the Electronic Banking Service. ▪ **اسم المستخدم:** كود اسمي فريد يستخدم لتعريف المستخدم عند الدخول على الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- **Password:** A passphrase, which is a secret word or code that the user must enter during the login process to demonstrate that he/she is- in fact- the person he/she claims to be. ▪ **كلمة المرور:** كلمة سرية أو كود سري يجب أن يدخله المستخدم للدخول على الخدمة تثبت أنه هو الشخص نفسه الذي يدعي أنه هو.
- **User Instructions:** Any requests or instructions are made by the customer and received by the Bank using the Electronic Banking Services. ▪ **تعليمات المستخدم:** أي طلبات أو تعليمات تنفذ من قبل العميل ويتم استلامها عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- **Transaction:** Processing of any Banking services offered by the Bank. ▪ **العملية:** تنفيذ أي من الخدمات المصرفية المقدمة من خلال البنك.
- **Contact Center:** 19555 Contact Center operating 24/7 or +20226733107 from outside the country ▪ **مركز خدمة العملاء:** رقم 19555 والذي يعمل على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع أو رقم +20226733107 من خارج البلاد



- **Terms:** Terms & Conditions which could be amended from time to time according to AAIB sole discretion.

- **الشروط:** تعنى الشروط والأحكام التي يمكن تعديلها من وقت إلى آخر وفقا لتقدير البنك العربي الافريقي الدولي وحده.

### Applicability of Terms and Conditions

Based on this request, customer shall hereby acknowledge his/her full adherence, without any reservation, to all the terms and conditions governing this service and all the related provisions stated by the Bank.

### تطبيق الشروط والأحكام

بناء على هذا الطلب، يقر العميل بالتزامه الكامل دون أدنى تحفظ لكافة الشروط والأحكام التي تحكم هذه الخدمة وكافة الأحكام ذات الصلة بالخدمة الموضوعه من قبل البنك.

### Service Scope

- The Bank may at its sole discretion determine or specify the scope and features of the Electronic Banking Service and to modify, expand or reduce them at any time and shall notify the customer through the proper channel when necessary, such notice may be made in such manner and by such means of communication as the Bank shall deem fit.
- The customer may know the updated features of Electronic Banking Services through the Bank's website, contact center or the nearest branch.
- Liabilities of the Bank shall be limited to implementing the instructions of the customer after acceptance, and the Bank shall not be responsible in case the data presented by the customer are not correct. The Bank shall not be committed to grant any remedies as a result of the wrong data.

- يجوز للبنك وفقاً لتقديره المطلق تحديد أو تخصيص نطاق وخصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعديلها أو توسيعها أو تقليصها في أي وقت ويلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة عند وجوب هذا الإخطار، وقد يتم الإخطار بواسطة وسائل الاتصال وبالطريقة التي تترأى للبنك.
- يمكن للعميل معرفة الخصائص المحدثة للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني للبنك أو مركز خدمة العملاء أو أقرب فرع.
- تنحصر التزامات البنك في تنفيذ التعليمات الصادرة من العميل بعد قبولها من البنك، ولا يكون البنك مسؤولاً في حال عدم صحة البيانات المقدمة من العميل. ولا يلتزم البنك بتقديم أي تعويض نتيجة لعدم صحة البيانات.

### Customer's rights and obligations

- The customer, after accepting these Terms and signing the registration form/selecting E-Banking services in the account opening form, will be provided with a User ID and Password to access the Electronic Banking Service within 5 Business days to the customer's registered email.
- Any transaction on the customer's account using the authentication method (User ID and Password) shall be considered instructions issued by the customer and an evidence, and the customer have no right to object or claim on those transactions/instructions and all proceeded transactions and instructions based on EBS shall be considered as instructions signed by the authorized signature of the customer.
- The User is responsible for the accuracy and authenticity of the instructions provided to the Bank and the same shall be considered sufficient to operate and process the transaction. The Bank shall not be required to independently verify the instructions. The Bank is not liable when the contents of customer/user instructions are inaccurate or incomplete.

- **التزامات العميل وحقوقه**
- بعد الموافقة على الشروط وتوقيع العميل على نموذج الاشتراك بالخدمة او اختيار الخدمات الإلكترونية في نموذج فتح الحساب، يرسل البنك للعميل "اسم المستخدم" و"كلمة المرور" للدخول على الخدمات المصرفية الإلكترونية في خلال 5 أيام عمل وذلك عن طريق ارسال بريد إلكتروني الى البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل طرف البنك.
- يعتبر أي تعامل على حساب العميل باستخدام وسيلة التوثيق (اسم المستخدم وكلمة المرور) تعليمات صادرة من العميل وحجة في الإثبات، ولا يحق بأي حال من الأحوال الاعتراض عليها أو الدفع بعدم صلاحيتها وتعتبر كل المعاملات المنفذة والتعليمات الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية بمثابة تعليمات موقعة بتوقيع العميل المعتمد.
- يكون المستخدم مسؤولاً عن دقة التعليمات المقدمة للبنك وصحتها ويعتبر كافيًا لتشغيل العملية وغير مطلوب من البنك التحقق من التعليمات تحقق مستقل. البنك ليس مسؤولاً إذا كانت محتويات تعليمات العميل / المستخدم غير دقيقة أو غير كاملة.



- In case of any EBS complaints/concerns, customer shall contact the Bank's Contact Center. Bank will try to resolve the issue as soon as possible, however, some issues may be complicated and require more time to resolve and bank may request the customer to sign an official complaint and provide further information/documentation if needed.
  - In case the customer requests to suspend/reactivate the EBS, customer must contact the Bank Contact Center or visit the nearest branch.
  - By subscribing to Electronic Banking Services, the customer consents to receive, his/her bank statement(s) electronically (E-Statement™) through the e-mail recorded at the bank instead of standard mail and authorizes the bank to charge him/her for paper statements sent annually through the post. (for individual customers only)
  - For customer data protection, the E-statement will be password protected. The customer must enter the password to review the E-statement. Losing the password or using it by any other person is the responsibility of the customer. (for individual customers only).
  - The customer acknowledges that receiving E-statements, even when password protected have some risks and the customer acknowledges accepting these risks. (for individual customers only).
  - It is the customer's responsibility to notify the bank immediately of any change in email address by visiting the nearest branch or calling the Contact center 19555 (or +20226733107 from outside the country).
  - The customer must read the warnings and notifications and terms and conditions related to subscribing to new services, and the customer's agreement or confirmation through digital services on the terms and conditions that will show electronically on the system will be considered legal obligation.
  - The customer can use a single factor authentication for transfers within customer accounts in the same bank inside Arab Republic of Egypt, also for loans payments and credit cards payments, or issuing a certificate of deposit or accounts or time deposits.
  - Dual control norm (maker / checker or authorizer) should be applied for non-individual customers in case of transfers to other beneficiaries – unless customer provided a written request other than that. Checker, maker and authorizer should use authentication method for example username and password plus one-time password generated from token devices.
  - Customer can apply for loans, credit facilities, credit cards, etc.... online, subject to providing the bank with a signature before granting the facility
- في حالة وجود أية شكاوى/تخوفات، على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء وسيحاول البنك حل المشكلة في أقرب وقت ممكن ولكن قد تكون المشكلة معقدة وتتطلب مزيد من الوقت لحلها وقد يطلب البنك من العميل التوقيع على شكوى رسمية مع تقديم معلومات/مستندات أخرى عند الحاجة.
  - في حالة رغبة العميل في إيقاف/إعادة تشغيل الخدمات المصرفية الإلكترونية، يجب على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء أو زيارة اقرب فرع للبنك.
  - عند اشتراك العميل في الخدمات المصرفية الإلكترونية، يوافق العميل على استلام كشف الحساب البنكي الخاص به إلكترونياً (كشف الحساب الإلكتروني) عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل طرف البنك بدلاً من البريد على ان يتحمل العميل مصاريف كشف الحساب الورقي المرسل عن طريق البريد سنوياً (هذا الشرط خاص بالعملاء الافراد فقط).
  - لحماية بيانات العميل سوف يكون كشف الحساب الإلكتروني مؤمن بكلمة مرور لذا يجب على العميل إدخال كلمة المرور لمراجعة كشف الحساب إلكترونياً. ويكون فقدان كلمة المرور أو استخدام أي شخص لكلمة المرور هي مسؤولية العميل. ( هذا الشرط خاص بالعملاء الافراد فقط) .
  - يقر العميل بأن استلام كشف الحساب الإلكتروني حتى عند تأمينه بكلمة مرور يحتوي على بعض المخاطر ويقر العميل بتقبله لتلك المخاطر. ( هذا الشرط خاص بالعملاء الافراد فقط) .
  - يكون العميل مسؤولاً عن إبلاغ البنك فوراً بأي تغيير يطرأ على البريد الإلكتروني الخاص به و ذلك من خلال زيارة أقرب فرع أو الاتصال بمركز خدمة العملاء 19555 أو رقم +20226733107 من خارج البلاد.
  - يلتزم العميل بقراءة التحذيرات و الاخطارات التنبيهية، و الشروط و الاحكام الخاصة بالاشتراك باي خدمات جديدة و يعتبر قبول العميل او تاكيدته من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية او الرقمية لاي تغيير في الشروط و الاحكام الذي سيظهر من خلال النظام الالكتروني التزاماً قانونياً.
  - يجوز استخدام وسيلة تصديق أحادية للتصديق على عمليات التحويل بين حسابات العميل بنفس البنك داخل جمهورية مصر العربية و كذلك سداد القروض او بطاقات الائتمان او انشاء شهادات او حسابات او ودائع.
  - يجب تطبيق مبدأ الرقابة المزدوجة على الأقل (معد/مدقق او مصرح) على تحويلات الأشخاص الاعتبارية لمستفيد آخر الا في حالة طلب العميل غير ذلك كتابياً. و يلتزم كل من المعد و المدقق و المصرح باستخدام وسائل اثبات الهوية (التصديق) مثل اسم المستخدم و كلمة المرور بالإضافة لكلمة المرور المستخدمة مرة واحدة التي تصدر باستخدام أجهزة رموز الأمان.
  - يمكن للعميل تقديم طلبات متعلقة بعمليات ائتمانية (قروض، تسهيلات ائتمانية، بطاقات ائتمان، الخ) عبر الانترنت بشرط حصول البنك على توقيع العميل قبل تنفيذ العملية.



- In case the Bank is unable to provide the product or service to the customer, the customer has the right to know the reason of rejection – if possible – without any contradiction with the relevant laws as the customer has the right to retrieve the original documents submitted upon requesting the product or banking service.
- The customer has the right to obtain a reference number regarding his or her complaint within two working days from the date registering date of the complaint to follow up on his or her complaint easily by calling the Contact Center 19555 (or +20226733107 from outside the country).

#### Bank's rights and obligations

- The Bank may treat all users' apparently valid instructions received through using Electronic Banking Service as instructions properly authorized by the user, even if they may conflict with the provisions of or instructions the Bank receives under any other mandate given at any time concerning users' accounts or affairs, in accordance with KYC, AML and Sanctions policies and procedures.
- The Bank is not committed to process user Instructions in case they contradict the Bank regulations.
- All user instructions are subject to the Bank's consent and shall be in accordance with Banking practices and procedures governing their execution, such instructions shall also be subject to all terms and conditions as mentioned in the Bank's standard applications.
- The Bank will investigate customer's complaint within 15 Business Days except where AAIB is awaiting a response from customer.
- The bank will send password-protected E-statements only to the email address registered by the customer with the Bank and Bank is not responsible if the E-statement is not received due to issues with the customer's e-mail ID/mailbox. (for individual customers only).
- The E-statement will be sent to one email address only even in the case of joint accounts or accounts with multiple signatories. (for individual customers only)
- In case of E-statement service failure, the bank will notify the customer through Mail or SMS and that the bank statement will be sent by post. (for individual customers only)
- The Bank shall not be responsible for any delay in implementing the instructions submitted through the Service for reasons that cannot be helped and that in case of delay the customer will be notified by tele. Call, SMS and/or etc.
- The bank shall have the right to outsource EBS to a third party with the same terms and conditions.

▪ في حالة تعذر البنك عن تقديم منتج أو خدمة للعميل ، يحق له معرفة اسباب الرفض – إن أمكن - وبما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة ، كما يحق له استعادة المستندات الاصلية التي قدمها لدى طلب المنتج او الخدمة المصرفية.

▪ يحق للعميل الحصول على الرقم المرجعي للشكاوى خلال يومين عمل من تاريخ تسجيل الشكوى ليتمكن من مراجعتها بسهولة عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء 19555 او رقم +20226733107 من خارج البلاد.

#### التزامات البنك وحقوقه

▪ يحق للبنك معاملة كافة تعليمات المستخدم التي تبدو صحيحة وتم استقبالتها عن طريق استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كتعليمات تم التصريح بها من خلال المستخدم حتى لو كانت تتعارض مع أحكام أو تعليمات سابقة تلقاها البنك تحت أي ولاية أخرى في أي وقت بشأن حسابات المستخدم أو أعماله و ذلك بالتوافق مع اجراءات مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب و سياسة العقوبات و تحديث بيانات العميل (اعرف عميلك).

▪ لا يلتزم البنك بتنفيذ أي تعليمات للمستخدم إذا كانت تتعارض مع لائحة البنك.

▪ تخضع كل تعليمات المستخدم لموافقة البنك ويجب أن تتماشى مع كل الممارسات والإجراءات البنكية التي تحكم تنفيذها ويجب أن تخضع هذه التعليمات كذلك لكل الشروط والأحكام كما وردت في نماذج البنك العربي الأفريقي الدولي.

▪ سيحقق البنك في شكوى العميل خلال 15 أيام عمل إلا إذا كان البنك ينتظر رد من العميل.

▪ سوف يرسل البنك كشف حساب مؤمن بكلمة مرور فقط للبريد الإلكتروني المسجل من العميل لدى البنك ولا يكون البنك مسؤولاً عن عدم وصول كشف الحساب الإلكتروني لوجود خلل بالبريد الإلكتروني/صندوق البريد الإلكتروني الخاص بالعميل. (هذا الشرط خاص بالعملاء الافراد فقط).

▪ كشف الحساب الإلكتروني سوف يتم إرساله لبريد إلكتروني واحد فقط حتى في حالة الحسابات المشتركة أو الحسابات التي يوقع عليها أكثر من موقع. (هذا الشرط خاص بالعملاء الافراد فقط).

▪ وفي حاله توقف خدمة كشف الحساب الإلكتروني يتم إخطار العميل عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية SMS بأن كشف الحساب سيتم إرساله عن طريق البريد. (هذا الشرط خاص بالعملاء الافراد فقط).

▪ لا يعتبر البنك مسؤولاً عن أي تأخير في تنفيذ المعاملات المقدمة من خلال الخدمة نتيجة ظروف خارجة عن إرادته و في حالة التأخير سيتم ابلاغ العميل من خلال الهاتف او الرسائل النصية الخ.

▪ للبنك الحق في تعهيد الخدمات المصرفية الإلكترونية لطرف خارجي بالشروط والأحكام نفسها.



- Customer shall waive claiming the Bank and shall acknowledge that the Bank shall not be accountable for any service failure caused by a third party or due to force majeure, political turbulence, communication failure or any other incidents out of the bank's hands. The bank shall do its outmost effort to ensure that the service is operating without interruptions.
  - Bank will inform the customer of any service interruption caused by pre-scheduled maintenance through E-mail, SMS or Bank's official website.
  - The bank safeguards and protects the confidentiality of the customers' information internally and externally; externally by ensuring any disclosure is limited to the information requested by an authority with the jurisdiction to request such disclosure be it a judicial or regulatory body, and internally by disclosing the customers' information only to authorized personnel and ensuring the bank's employees abide by the terms and conditions of confidentiality in compliance with the internal regulations and the applicable laws.
  - Any new sub account of the customer will be automatically added to the customer's Electronic Banking Services, in accordance with KYC, AML and Sanctions policies and procedures
- يتنازل العميل عن مسائلة البنك ويقر بالعلم بعدم مسئولية البنك عن أي إخفاق في الخدمات يتسبب به طرف خارجي أو ناتج عن قوة قاهرة أو اضطراب سياسي أو إخفاق في الاتصال أو أية ظروف أخرى خارجة عن إرادته. ويبدل البنك قصارى جهده للتأكد أن الخدمات تعمل بدون انقطاعات.
  - سيقوم البنك باخطار العميل في حالة انقطاع الخدمة لعمل صيانة محددة مسبقا عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة أو الموقع الرسمي للبنك.
  - يحافظ البنك علي سرية بيانات العملاء داخليا وخارجيا ويحميها؛ خارجيا بالتحقق من الإفصاح عن بيانات العملاء فقط في الحدود المطلوبة الإفصاح عنها وللجهات ذات الاختصاص المخول لها سلطة طلب الإفصاح سواء كانت جهات قضائية أو رقابية. وداخليا بالإفصاح عن بيانات العملاء في نطاق محدود و للموظفين المختصين مع التأكد من التزامهم بشروط سرية بيانات العملاء طبقا للوائح الداخلية والقوانين المعمول بها.
  - يضاف أي حساب فرعي جديد خاص بالعميل تلقائيًا إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالعميل و ذلك بالتوافق مع اجراءات مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب و العقوبات و تحديث بيانات العميل (اعرف عميلك).



## Security Measures

## الإجراءات الأمنية

- Customer shall be responsible to maintain and comply with the security and management control procedures and any other instructions received concerning the Bank security. (S)he shall agree to set up, maintain and regularly review any further security measures that are needed to comply with good computer security practice(s).
- Customer shall be responsible for ensuring the highest levels of security of his/her own computing and communications equipment and the safe transmission of the Bank messages. Customer is also responsible to observe and comply with any other security alerts that are posted on the Bank's website [www.aib.com](http://www.aib.com) and/or advised through any other channels.
- The customer shall undertake adhering to all the security measures in addition to any other instructions issued by the Bank and shall accept to read and review these measures and instructions regularly, and the customer shall be responsible to ensure the highest security level of the devices used to access the E-banking services.
- Customer may not disclose the password or any of the e-service verification information to anybody including AIB employees for any reason and in case any other party gets any of these information, this shall be deemed an authorization from the customer to that party to use the accounts and shall bear all the risks and consequences without any responsibility from the Bank, and the customer may not request any remedy for the losses resulted from those transactions unless a negligence or a deliberate act from the Bank regarding these information is proved.
- Customer shall notify the Bank immediately of any instructions might be issued by an unauthorized person or suspected to access the accounts of the customer.
- Customer shall agree to comply with adequate and efficient anti-viruses, anti-spywares and malwares and hacking detection measures and procedures with the devices used to access the E-banking services.
- The customer shall agree to compensate the Bank for any losses or damages of any kind the bank may incur due to the customer's failure to adhere to any articles of this request.

يتحمل العميل مسؤولية المحافظة والالتزام بإجراءات الأمن والرقابة الإدارية وأية تعليمات واردة أخرى تتعلق بأمن البنك. ويوافق على إعداد وصيانة ومراجعة منتظمة لمزيد من التدابير الأمنية الضرورية طبقاً لأفضل الممارسات الأمنية للحاسب الآلي.

يتحمل العميل مسؤولية ضمان أعلى مستويات الأمان لمعدات الاتصال والحاسب الآلي الخاصة به والنقل الآمن لرسائل للبنك العربي الأفريقي الدولي. و أيضاً مسئول عن مراقبة والامتثال لأية تنبيهات أمنية يتم نشرها على موقع البنك العربي الأفريقي الدولي [www.aib.com](http://www.aib.com) و/أو أي قنوات أخرى.

يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة لأي تعليمات أخرى صادرة من البنك، ويوافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه الإجراءات والتعليمات دورياً. ويعتبر العميل مسؤولاً عن التأكد من وجود أعلى مستوى للأمان الخاص بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الإلكترونية.

يجب على العميل عدم الإفصاح عن كلمة المرور أو أي من وسائل تأكيد الشخصية الخاصة بالخدمات الإلكترونية لأي شخص ولأي سبب كان، بما في ذلك موظفي البنك. وفي حالة حصول أي طرف آخر على أي منهم يعتبر ذلك تصريحاً من العميل لهذا الشخص باستخدام حساباته وما يتبعه من تحمله لكافة المخاطر والمسئوليات والعمليات الناشئة وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك. ولا يحق للعميل أن يتقدم بطلب رد لأي خسائر ناتجة عن هذه المعاملات إلا في حالة ثبوت إهمال أو تصرف متعمد من قبل البنك بخصوص هذه العمليات.

يلتزم العميل بإخطار البنك مباشرة بأي تعليمات قد تصدر من أي شخص غير مسموح له أو مشتبه فيه بالدخول على الحسابات الخاصة بالعميل.

يتعهد العميل بالالتزام بكفاءة وفعالية أنظمة الحماية والتجنب من الفيروسات، ومعايير وإجراءات كشف/مواجهة الاختراق بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الإلكترونية.

يوافق العميل على تعويض البنك ضد أي خسائر، أو أضرار من أي نوع قد يصيب البنك نتيجة إخلال العميل بالالتزام بأي بند من بنود هذا الطلب.

## Termination and Suspension

## الإنهاء والتعليق

- The Bank may at its sole discretion and for the good of the customer suspend or terminate or limit the customer usage of the services or any part of it, taking into consideration the necessity of notifying the customer through the proper channel. Termination will not affect the rights and remedies due for either party until the date of termination. the customer will be notified also for the reason of termination if possible.
- The Bank may suspend some or all Electronic Banking Services for routine or emergency shutdown, maintenance

يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه لمصلحة العميل أن يقوم بوقف أو إنهاء أو الحد من استخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إخطار العميل من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة ولن يؤثر هذا على الحقوق والتعويضات المستحقة الخاصة لأي من الطرفين حتى تاريخ الانتهاء على أن يتم إبلاغ العميل بسبب وقف أو إلغاء الخدمة إن أمكن.

يحق للبنك تعليق بعض طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية أو كلها وذلك لإغلاق روتيني أو طارئ، أو لصيانة الخدمات أو تحسينها أو في



or enhancement of the Service or for not being used for a reasonably long period (6 months) or where the Bank considers it necessary or advisable

حالة عدم استخدام الخدمة لوقت طويل نسبياً (6 أشهر) أو في حالة رؤية البنك أنه من الضروري أو المستحسن أن يفعل ذلك.

- The bank may suspend or terminate the service without prior notice if the customer has breached these terms and conditions or is informed of death, bankruptcy, lack of legal capacity of any of the account holders, or for any other reason in the absolute discretion of the bank.
- Electronic Banking Services will be closed once the customer's bank account(s) is closed.

- يحق للبنك أن يعلق أو ينهي الخدمة بدون سابق إنذار إذا خرق العميل أي من هذه الشروط والأحكام أو تم إبلاغه بالوفاة أو إشهار الإفلاس أو فقدان الأهلية لأي من أصحاب الحساب.
- يتم إغلاق الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالعميل فور إغلاق الحسابات الخاصة به طرف البنك.

#### Recordings

- The Bank has the right to record the phone calls during customer's use of Phone Banking Service and this recording may be used in resolving any legal issue that may occur in the future without any liability on the Bank.
- The Bank records will be, unless they are demonstrated to be wrong, an evidence of our dealings with them in connection with Electronic Banking Services. I/We agree not to object to the admission of the records of the bank as an evidence in any legal proceedings by claiming that the records are not original, are not in writing, are a hearsay or are statements in documents produced by a computer.

- تسجيلات الحق في تسجيل مكالمات العميل خلال استخدام خدمة الهاتف المصرفي واستعمال هذا التسجيل في حل أية مشكلة قانونية قد تنشأ في المستقبل وبدون أي مسؤولية على البنك.
- تكون سجلات البنك، ما لم يتبين خطأها، دليل على تعاملاته معهم فيما يتعلق بالخدمات. أو أوافق/نوافق على عدم الاعتراض على قبول سجلات البنك كدليل في أية إجراءات قانونية عن طريق الزعم بأن السجلات غير أصلية، أو غير مكتوبة، أو أنها إشاعة أو إفادات في وثائق مصدرية من الحاسب الآلي.

#### تسجيلات

#### Miscellaneous

- Customer hereby irrevocably authorize the Bank to charge any or all of the account(s) of the customer maintained at the Bank's possession with all the fees and charges for any requests or instructions made through the service, and the customer shall adhere to any changes that might occur in respect thereof and are posted on the Bank's website <http://www.aaib.com> and/or communicated through any other channel.
- The Bank shall not be responsible for the secrecy of the information available to the employees of the company using the Service who are authorized by the company to use this service (This condition applies only on the companies).
- Customer shall agree to keep the Bank indemnified against all actions, proceedings, costs, loss and damages of any kind, which the Bank may bear as a result of any failure by him/her to comply with the duties under this application.
- The Bank may change the terms and conditions of the Electronic Banking Service when appropriate and shall notify the customer through the proper channel.
- The customer shall adhere to co-operate with the Bank in the event of any investigation or claims relating to the service and its usage.
- This document is written in Arabic and English languages. In case of conflict, the Arabic version shall prevail.
- Usage of the Electronic Banking Services including the online banking services shall be subject to the relevant

#### شروط وأحكام أخرى

- بموجب طلب الخدمة يفوض العميل البنك تفويضاً نهائياً لا رجعة فيه بالخصم من أي من الحسابات الخاصة بالعميل لدى البنك أو كلها كافة الرسوم والمصروفات الناتجة عن أية طلبات أو تعليمات تم تقديمها عن طريق الخدمة كما يلتزم العميل بأية تغييرات قد تحدث في ذلك الشأن والتي يتم نشرها على الموقع الخاص بالبنك العربي الأفريقي الدولي [www.aaib.com](http://www.aaib.com) و/أو كافة وسائل أو قنوات التواصل الأخرى.
- البنك غير مسئول عن الحفاظ على سرية المعلومات المتاحة لموظفي الشركة المستخدمة للخدمة المفوضين من قبل الشركة باستخدام هذه الخدمة هذا (الشرط خاص بالشركات فقط).
- يوافق العميل على تعويض البنك ضد كل الأفعال، الإجراءات، التكاليف، الخسائر، الأضرار من أي نوع التي تلحق بالبنك نتيجة أي إخلال من قبل العميل بالالتزام بما ينشأ عن هذا التطبيق.
- يحق للبنك تغيير في الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية حسبما يراه البنك مناسباً و يلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة.
- يلتزم العميل بالتعاون مع البنك في حالة إجراء أية تحقيقات أو مطالبات ذات صلة بالخدمة واستخدامها.
- تحررت هذه الوثيقة باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حالة وجود اختلاف يعتد بنص اللغة العربية.
- يخضع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بما فيها الخدمات المصرفية المقدمة عبر شبكة الانترنت للقوانين المصرية واللوائح



Egyptian laws, executive regulations, any regulatory rules  
and the future amendments thereto.

التنفيذية والضوابط الرقابية المطبقة في هذا الشأن وما يصدر من  
تعديلات لاحقة.

