

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 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 – banki Phone

b- Online Banking

c- ATM service

d- SMS Alert service

e- Mobile Banking Application

f- Any new released services

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 Mobile 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.

### 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.

أ- يقر العميل عند استخدامه الخدمة البنكية الإلكترونية (ويشار إليها بالخدمة) والدخول عليها باطلاعه وموافقه والالتزام بكل الشروط الخاصة بالخدمة المذكورة بهذه الشروط والأحكام أو الظاهرة على موقع البنك الرسمي. سواء كانت باللغة العربية أو الإنجليزية كما يتلزم العميل بأي تعديلات قد تطرأ عليها لاحقاً بأي من اللغتين.

ب- كما يقر العميل بالتزامه بكل التعليمات والشروط المعرونة في صفحات الخدمات الإلكترونية سواء كانت باللغة العربية أو الإنجليزية كما يقر العميل بمسؤوليته الكاملة عن متابعة الشروط والأحكام وإرشادات الأمان الظاهرة على موقع البنك الرسمي عند كل استخدام لأي من الخدمات البنكية الإلكترونية.

ج- ويخضع استخدام هذه الخدمة أو أي تعليمات أو عمليات تنتج عن هذه الخدمة للأحكام والشروط المدونة التي تحكم فتح وتتشغيل الحسابات لدى البنك.

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

#### اولاً: تعديل أو إلغاء الخدمة

##### 1-1- الخدمات المقدمة:

أ- خدمة التلفون البنكي - بنكي فون

ب- خدمة الانترنت البنكي

ج- خدمة الصراف الآلي

د- خدمة رسائل النصية القصيرة

هـ- خدمة تطبيق الهاتف الذكي

و- وأى خدمات مصرفية مستجدة

1-2- يحق للبنك وفقاً لمطلق تغيير وحملة 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.

1-3- يحق البنك تغيير أو تعديل هذه البنود والشروط والأحكام وفقاً لمطلق تغيير.

1-4- يحق للعميل طلب إلغاء أي من الخدمات أعلاه ولا يتم تنفيذ البنك لهذا الطلب إلا بعد تمام سداد كافة الرسوم والمصاريف والمتعلقات المالية للخدمة.

1-5- عند استخدام banki Mobile by Crédit Agricole تطبيق بنك كريدي اجريكول مصر للهاتف الذكي، يتلزم العميل بكل الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الانترنت البنكي المذكورة على موقع البنك الرسمي www.ca-egypt.com

#### ثانياً: استخدام نظام الخدمة البنكية الإلكترونية

2-1- يصرح العميل للبنك بقبول وتنفيذ تعليماته بأداء المدفوعات والتحويلات من وإلى حسابه بعد التحقق من المعاملة من خلال إجراءات السرية المطبقة في البنك - ويفترض العميل بأنه في حالة طلبه لإجراء تحويلات موافقه على أن يعطي البنك بياناته في برقيه التحويل الخاصة به.

2-2- بالنسبة للحسابات المترکزة، يقوم البنك بتنفيذ العمليات بناء على التعليمات الصادرة من أي العميلين وكل من العميلين مسؤولة عن كل العمليات المنفذة وعن كافة التسديدات لأي مدینية تنتج على الحساب.

2-3- يصرح العميل للبنك بارسال التنبیهات، والإعلانات والمنتجات الجديدة وحملات التسويق باستخدام أي من الوسائل الإلكترونية التي تشمل ولا تقتصر على الإنترنـت والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة ويوافق العميل على عدم اعتبار هذا انتهاكاً لخصوصيته.

2-4- يفترض 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 لأسباب خارجية عن إرادة البنك ويعتمد خصم رسوم الخدمة من حسابات العميل ولا يحق له طلب أي تعويضات جراء ذلك.

### 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. 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-authorised 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.

### ثالثاً: الكود السري

3-1- الدخول على نظام الخدمة البنكية الإلكترونية للبنك مؤمن حيث يتبع على العميل أن يقوم بنفسه بتكون الكود السري الخاص به لاستخدامه الشخصي فقط ومن ثم يقوم بتسجيل الكود السري الخاص به وتحت مسؤوليته ويجب على العميل الاحفاظ بالكود السري طبقاً لمتطلبات النظام الامني في جميع الأوقات تحت المسؤولية الشخصية له كما يتبع على العميل عدم إفشال الكود السري الخاص به للغير.

3-2- يتبع على العميل تغيير الكود السري فوراً إذا تصادف علم الغير به وتنع 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 وبخلق البنك مسؤوليته تماماً عن أي تعليمات أو عمليات تتم باستخدام الكود السري عن طريق الغير.

3-3- إذا ثبنت أو علم العميل أن شخصاً آخر قد اطلع على البيانات السرية الخاصة به ، فعلى العميل الاتصال مباشرةً بالبنك . إخفاق العميل في القيام بذلك يجعله مسؤولاً عن أي عمليات غير مصرح بها تمت على حسابه مؤكدةً باستخدام بياناته السرية.

3-4- يعتبر العميل مسؤولاً عن كافة التعليمات أو العمليات المرسلة منه إلى البنك ابتداءً من وقت دخوله على الخدمة باستخدام إجراءات البنك السرية إلى وقت خروجه من الخدمة وستنعد هذه العمليات في دفاتر البنك ولا يحق للعميل الاعتراض عليها.

### رابعاً: العمليات المصرفية

4-1- تعتبر كافة التعليمات البنكية الصادرة من العميل إلى البنك وال المتعلقة بالخدمة سارية حتى الساعة الثانية مساءً في أي يوم عمل من أيام عمل البنك في مصر ("يوم عمل") ويتم تنفيذ تلك التعليمات في نفس اليوم أما التعليمات المرسلة إلى البنك بعد الساعة الثانية مساءً سيتم تنفيذها في يوم العمل التالي.

4-2- الخدمات المصرفية التي تتفق بطريق الخدمة البنكية الإلكترونية لا تأخذ دائماً حق 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 المتوقع عليه أنه لن يكون كريدي أجريكول مصر مسؤولاً عن أي خسارة ناتجة عن التأخير في إتمام العمليات المصرفية.

4-3- إن دخول العميل على الخدمة وجميع العمليات المصرفية التي تتفق 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 تتفق باستخدام الخدمة.

4-4- يتبع على العميل بأن لا يقوم بتحويلات أو تعليمات أو عمليات أو طلبات تزيد عن رصيده بالحساب ، وفي حالة القREAM بذلك سيقوم البنك فوراً برفض التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات بدون الحاجة إلى أي إخطار.

4-5- 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.

4-6- استخدام العميل للخدمة لا تتيح له الحق في أن يكشف رصيد حسابه إلا في الحدود التي يكون لديه حساب جاري مدين والتي يتفق عليها العميل مع البنك من وقت لآخر.

### خامساً: رسوم الخدمة

5-1- يتم نشر رسوم الخدمة وأية تعديلات ترد عليها بتعريفة البنك المعلنة والتي قد يتم تغييرها من وقت لأخر ويمكن للعميل الإطلاع عليها في أي من فروع البنك.

5-2- يحق للبنك خصم رسوم ومصاريف الخدمة مباشرةً من حساب العميل والذي يوافق على سداد رسوم ومصاريف الخدمة أو أي جزء منها.

### سادساً: توافر الخدمة

6-1- يقوم البنك ببذل الغاية الواجبة لتقديم الخدمة

6-2-The Bank shall issue a prior notification to the by any means of modern communication the Bank makes available in cases of outage or suspending the E-Services by the Bank at any time for a scheduled period either to perform modifications and/or updates and/or maintenance for the E-Services or the Bank's official website, and/or due to the occurrence or suspicious network security breach of the internet and/or the mobile phones, or any other technical and/or security reasons, while notifying the Customer (if possible) with the expected Recovery Objective Time (RTO) for restoring the E-Services to resume normally, accordingly, the Bank shall not be liable for the failure of the Customer to use the E-Services, and cannot refer to the bank during this period with any requests or requirements.

The Bank shall not be liable in anyway if any system or service of any electronic banking service have stopped on any electronic platform in which it is not owned or operated by the Bank, but the Bank is part of it as one of its available electronic banking services, through the electronic platforms that is owned and/or operated by other specialized entities and/or outsourcing agencies.

### **Seventh: Terms and Conditions of Agreement**

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.

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.

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.

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.

#### **7-3-b- Complaints:**

The Customer shall be entitled to submit a complaint or feedback regarding the banking services provided to you by the bank or any external service providers through the available channels (nearest branch of Crédit Agricole Egypt, email, call center 19191, website, mobile banking application).

After submitting your complaints or feedback, the bank takes the following actions:

- The complaint is recorded in the bank's complaint management system, and you will be notified immediately or within a maximum of two working days upon receiving the complaint or feedback, providing you with its reference number in writing or electronically.
- The bank investigates the submitted complaint and responds to you by either accepting the complaint with corrective measures taken, or rejecting the complaint with reasons, explanations, and supporting documents (if applicable).
- Your bank's response is retained for your reference when needed.
- The bank makes every effort to resolve the complaint fairly and justly for the customer. Where the Bank fails to reply within 15 work days from the date of receiving the complaint or more for foreign transactions which need more time to be researched, the Customer shall then be entitled to resort to the Central Bank of Egypt.

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

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.

7-6- The Bank shall not be responsible for any unauthorized access by third party through the internet connection or the un-accuracy of instructions issued by the company through the service User.

6-2- يقوم البنك بالخطر صاحب / أصحاب الحساب من خلال اي وسيلة من وسائل الاتصالات الحديثة المتاحة من قبل البنك في حالة انقطاع او إيقاف الخدمة لفترة معينة بحسبها البنك سواء لإجراء تعديلات و/أو تحديثات و/أو الصيانة الخدمية و/أو موقع البنك الرسمي و/أو حدوث أو الاشتباه في حدوث خرق أمني لشبكة الانترنت والهاتف المحمول أو لغير ذلك من الاسباب الفنية و/أو الامنية، وكذلك بإلاعنه بالوقت المستهدف لاستعادة الخدمة إلى طبيعتها (إن أمكن)، وبالتالي يعتبر البنك غير مسؤل عن عدم تمكن صاحب الحساب من استخدام الخدمات البنكية الالكترونية، ولا يمكن لصاحب الحساب الرجوع على البنك خلال هذه الفترة بأي طلبات أو منظبات، كما لا يعتبر البنك مسؤل بأي حال من الأحوال في حالة توقف أي أنظمة أو خدمات من الخدمات البنكية الالكترونية على منصات الالكترونية غير مملوكة للبنك و/أو غير قائم على تشغيلها ولكنه له تواجد عليها باعتبارها ضمن خدمات البنكية الإلكترونية المتاحة وذلك من خلال المنصات الالكترونية التابعة لجهات أخرى أو جهات تعهد متخصصة.

### **سابعاً: بنود وشروط الاتفاق**

7-1- يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية والالكترونية المثبتة لما قام به العميل بإصدار تعليمات أو عمليات مصرفية عن طريق الخدمة سواء كانت المستخرجات باللغة العربية أو اللغة الإنجليزية المتدوالة على نظام شبكة الإنترنت.

7-2- يصرح العميل للبنك بحفظ كافة مراسلته على الشبكة أو التليفون المحمول أو Email بنظام الحفظ الحديثة بالكمبيوتر --Archiving--. وخلافه ويقر بأن الصور المستخرجة تعتبر صورة طبق الأصل لها الحجية الكاملة في الإثبات ويعترض بصحة توقيعه الإلكتروني على المستندات التي حظت بهذه الطريقة.

7-3- أ - جميع العمليات والتعليمات والتحويلات التي نفذت باستخدام الخدمة وانعكست نتيجتها على الحساب يتم اظهارها 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 اعتبر موافقاً على صحة ما ورد بكشف الحساب.

7-3- ب - الشكاوى: للعميل الحق في تقديم الشكاوى أو ملحوظة بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لكم من البنك أو أي من مقدمي الخدمات الخارجيين من خلال القوات المتاحة (أقرب فرع لبنك كريدي أجريكول مصر - البريد الإلكتروني - مركز الإتصالات ١٩١٩١ - الموقع الإلكتروني - تطبيق بنكي موبايل) بعد تقديم شكاواكم أو ملاحظاتكم، يقوم البنك باتخاذ الإجراءات التالية:

- يتم تسجيل الشكوى في نظام إدارة الشكاوى الخاص بالبنك وإخطاركم فوراً أو بحد أقصى يوم عمل باستلامنا للشكوى أو الملاحظات وتزويدكم بالرقم المرجعي الخاص بها ككتاباً أو إلكترونياً.
- يقوم البنك بالتحقيق في الشكوى المقدمة والرد على سعادتكم بقول الشكوى مع ذكر الإجراءات التصحيحية المتخذة، أو الرد برفض الشكوى مع ذكر الأساليب والتوضيحات والمستندات الداعمة لذلك (إن أمكن).
- يراعى احتفاظكم برد البنك عليكم للرجوع اليه عند الحاجة.
- يقوم البنك ببذل قصارى الجهد لحل الشكوى بشكل عادل ومنصف للعميل.

وفي حالة عدم الرد عليهما من البنك بحد أقصى خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام البنك للشكوى - فيما عدا المعاملات مع جهات خارجية حيث يستغرق بحثها مدة أطول - فإنه يحق للعميل تقديم الشكوى إلى البنك المركزي المصري

7-4- البنك غير مسؤل عن أي تعامل غير مسموح به من قبل طرف ثالث.

7-5- يصرح العميل للبنك في حالة القيام بكافة نشاطاته باستخدام ألات الصراف الآلي أو أي أنشطة أخرى أن يتعاقد مع الجهات المتخصصة دون أن يعتبر ذلك إخلالاً بسرية الحسابات.

7-6- لن يكون البنك مسؤولاً عن أي تدخل من الغير غير مصرح له عن طريق شبكة الإتصالات او عدم دقة أي تعليمات صادرة من الشركة بواسطة مستخدم الخدمة.

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.

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.

## **Eighth: The Electronic Services and Conditions for each**

### **8-1- Phone Banking Service: banki Phone**

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.

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 Customer shall then be transferred to the Interactive Voice Response - IVR (banki Phone – Phone Banking) service to personally create his password.

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

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.

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](http://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- 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.

8-2-6- 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.

8-2-7- 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.

7-7- يصرح العميل للبنك بالتعاون مع أي طرف آخر لنقل المعلومات أو ارسالها عن طريق الرسائل القصيرة على الهاتف المحمول كما يصرح العميل بعرض المعلومات على شاشات الأجهزة الإلكترونية ، ويعنى البنك من أي مسؤولية حال اختراق أي طرف من غيره - دون موافقة البنك أو مساهمته - في الحصول على معلومات عن الحسابات المقترحة باسم العميل في دفاتر البنك.

7-8- 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 أي مسؤولية عن تسرب تلك البيانات.

## **ثمناً: الخدمات الإلكترونية والشروط الخاصة بكل منها**

### **1-8- خدمة التليفون البنكي : بنكي فون**

1-8-1- يصرح العميل للبنك بتسجيل المعانقات الهاتفية في شأن الخدمة المقامة له عن طريق المركز الشخصي لذلك . وتعتبر تلك التسجيلات دليلاً ثابتاً معتبراً بصحته من العميل . كما يحق للبنك استخدام التسجيلات المنحصلة عنها في الأحوال التي يرى البنك الاعتداد بها .

1-8-2- قبل استخدام الخدمة يقوم العميل بالاتصال بمركز خدمة العملاء للتأكد من شخصيته وذلك قبل تنفيذ الخدمة ، ثم يتم تحويل العميل للخدمة الصوتية التفاعلية (بنكي فون - التليفون البنكي) ليقوم بنفسه بتكونين الكود السري الخاص به .

1-8-3- رقم التعريف الشخصي الهاتفي (TPIN): هو الكود السري الذي يقوم العميل بتكونينه واستخدامه للدخول على الخدمة وتتيح البنك التأكيد من شخصيته.

1-8-4- كود التشغيل (Activation code ) : هو كود سري يتم إرساله ألياً إلى التليفون المحمول الخاص المسجل لدى البنك ويقوم العميل بواسطته بتنشيف الخدمة.

1-8-5- يتلزم العميل بعد إثبات رقم التعريف الهاتفي (TPIN) الخاص بالخدمة لأحد من الغير يتعين عليه تغييره مباشرة ، وإن عدم قيامه بذلك سيعطى الفرصة لأشخاص ليس لهم الحق في استخدام الخدمة ، وفي هذه الحالة يخلي كريدي أجريكول مصر مسؤوليته تماماً عن أي عملية مصرفية يتم تنفيذها باستخدام الكود السري للعميل.

1-8-6- يفرض العميل كريدي أجريكول مصر(البنك) في تنفيذ التعليمات الهاتفية المبلغة إليه باستخدام الكود السري الخاص به طبقاً لنظام التليفون البنكي وتعتبر صادرة من العميل شخصياً ويعتبر مسؤولاً عنها مسؤولية كاملة ولن يكون البنك مسؤولاً عن نفقة أي تعليمات أو عمليات مصرافية يقوم بها العميل، وتقتد هذه العمليات المصرفية في دفاتر البنك ، و لا يحق للعميل الاعتراض عليها.

### **2-8- خدمات الإنترنت البنكي**

1-2-8- خدمة الإنترنت البنكي يمكن الدخول إليها من خلال الموقع الرسمي للبنك [www.ca-egypt.com](http://www.ca-egypt.com) ، يجب على العميل عدم استخدام أي روابط أو عناوين أخرى.

2-2-8- اسم المستخدم (User Name) : هو اسم المستخدم الذي يقوم العميل بتكونينه للدخول على خدمة الإنترنت البنكي.

3-2-8- كلمة السر (Password) : هي كود سري يقوم العميل بتكونينه واستخدامه للدخول على الخدمة وتتيح البنك التأكيد من شخصية العميل.

4-2-8- الأسئلة التأكيدية (Challenge questions) : هي أسئلة يقوم العميل باختيارها وتكوين إجابتها للدخول على الخدمة وتتيح البنك التأكيد من شخصية العميل.

5-2-8- كود التشغيل (Activation code) : هو كود سري يتم إرساله ألياً إلى التليفون المحمول الخاص بالعميل المسجل لدى البنك ويقوم العميل بواسطته بتنشيف خدمة الإنترنت البنكي.

6-2-8- كود التوثيق: هو كود سري يتم إنشاؤه من خلال جهاز برمج رموز الأمان المسجل بواسطة المستخدم من خلال خدمة الإنترنت البنكي ويقوم العميل بواسطته بتوثيق وتأكيد عمليات الإنترنت والمobil بانكينج.

7-2-8- يقر العميل ان عمليات تحويل او دفع الاموال الى اطراف اخرى التي تتم من خلال خدمة الانترنت / الموبيل بانكينج و يتم تأكيدها بکود التوثيق السري الذي يتم إنشاؤه من خلال جهاز برمج رموز الأمان الخاص بالعميل تتم 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.

### **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.
- 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- 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.

#### **8-3-4- 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- خدمة الصراف الآلي**

#### **1-3-8- 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 وقبل العمليات المسجلة كدليل دقيق.
- ج- يتم تحويل حساب العميل بكافة عمليات السحب النقدي وتسجل بفاتور البنك وتعد نهائية ولا تخضع لأي مناقشة من قبل العميل.
- د- يحق للبنك وبدون اعتراض العميل إعادة سداد المبالغ كلها 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 السادس الذي يحدده البنك في تاريخ التحويل.

### **2-3-8- الإيداع النقدي**

- أ- عند إجراء عملية إيداع نقدي تقوم آلة الصراف الآلي بإصدار إيصال بالقيمة المودعة ، ويتم إضافة المبالغ المودعة إلى حساب العميل الإلكتروني 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 باى مطالبات تتعلق باى ترتيبات قام بها العميل لاستخدام هذه المبالغ خلال تلك الفترة.

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

### **3-3-8- شروط عامة**

- أ- يحتفظ البنك بحقه في إلغاء أو نقل أي آلة للصراف الآلي بدون الإخطار السابق لعملاه ولا يحق للعملاء الرجوع على البنك باى مطالبات نتيجة أخطال الكارت أو آلة الصراف النقدي مثل أخطال القرى أو النظام أو عدم توفر الأموال أو لأى أسباب فنية أخرى.

- ب- يكون العملاء مسؤولين بالكامل عن دقة البيانات التي يسجلونها بواسطة لوحة مفاتيح آلة الصراف الآلي وبالتالي يخلي البنك مسؤوليته عن أي حدث قد يتخرج عن أي معلومات غير صحيحة.

- ج- نصرح للبنك في حالة استخدامها لمakinets الصرف الآلي ( ATM ) أن يدير تلك الماكينات عن طريق الجهات المختصة التي يتعاقد معها البنك دون أن يعتبر هذا إخلالاً بسرية الحسابات .

### **4-3-8- 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.

### **5-3-8- 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 لعملاه.

#### 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.

**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-** 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 courts of cairo competent level 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 and remains in force during the entire term the Account is opened.

#### 4- خدمة رسائل التنبيه القصيرة

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

**4-8-2-** 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.

**4-8-3-** يحفظ البنك بحقه في جميع الأوقات وحسب تقديره ورغبة القيام بإضافة أو تعديل أو تعديل شروط وخصائص رسوم الخدمة. وأي تغيرات أو تعديلات من هذا القبيل تصيب سارية المفعول ولم يتم إبلاغ العميل.

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

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

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

**4-8-7-** يقر العميل بكل مسؤولية وبعد مسؤولية البنك عن أي ضرر ينشأ من المطالبات، والشكوى والختارات والأضرار والتوكيلات والنفقات أياً كانت طبيعتها التي يمكن أن تؤثر أو ينكمدها البنك نتيجة موافقته على تقديم خدمة الرسائل القصيرة إلى العميل.

**4-8-8-** يحق للبنك دون إشعار مسبق أن يتم إيقاف أو الغاء أو إنهاء الخدمة لأى 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 بالشبكية، أو من جانب أي مزود خدمة فيما يتعلق بخدمة الرسائل التنبيه. ولا يتحمل البنك أى مسؤولية عن أي تعلق أو إيقاف أو إلغاء أو إنهاء للخدمة.

**4-8-9-** يجوز للعميل طلب إنهاء الخدمة في أي وقت من خلال خدمة الانترنت البنكي أو عن طريق مركز خدمة العملاء 19191 ويلتزم العميل بسداد أي رسوم حتى تاريخ تنفيذ طلب إنهاء الخدمة.

**4-8-10-** يصرح العميل للبنك:  
أ- الكشف عن أية معلومات أو مشاركة، أو تفاصيل البيانات (في تقديرنا ولأى غرض كان) عنك إلى أي عضو آخر أو عضو منتبث في مجموعة كريدي اجريكول.  
ب- نقل أو التعاقد من البطن لتوفير أي جزء من الخدمة المقدمة للعميل من البنك.

#### تاسعا : القانون الواجب التطبيق

**4-9-1-** تخضع هذه الخدمة للقانون المصري وتختص بنظره محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها للنظر في أي خلاف يطرأ بين أطرافه.

**4-9-2-** تخضع هذه الخدمة للقوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية التي تحكم الخدمات المقدمة من البنك لعملاء شبكة الانترنت.

**4-9-3-** في حال وجود خلاف بين الصياغة العربية والصياغة الإنجليزية فإن الصياغة العربية هي التي هي التي تسود ويتم بها.

#### عاشرًا : سريان الخدمة

يبدأ سريان هذه الخدمة اعتباراً من تاريخ دخول العميل واستخدامه لأى من الخدمات المقدمة وتظل سارية طوال فترة فتح الحساب مع البنك .