



Hotline
19604



AIB

البنك العربي الدولي
ARAB INTERNATIONAL BANK

Reliable partner

Terms and conditions apply

 www.aib.com.eg

شريك يعتمد عليه
تطبق الشروط والأحكام

 Arab International Bank

طلب الإشتراك فى خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول

AIB Wallet Service Application Form

بيانات العميل:

الفرع:

رقم الحساب:

الاسم بالكامل:

(باللغة العربية كما يظهر في مستند إثبات الشخصية) (In Arabic as appears on proof of identification)

الاسم بالكامل باللغة الإنجليزية:

تاريخ و محل الميلاد:

الوظيفة:

الجنسية:

النوع: ذكر ☐ Male أنثى ☐ Female

مستند إثبات الشخصية (الرقم القومى):

تاريخ الإصدار:

تاريخ الإنتهاء:

عنوان الإقامة الدائمة (باللغة العربية) (Permanent residential address (in Arabic language))

.....

الرقم، الشارع، المدينة:

المحافظة، البلد:

تليفون المنزل:

البريد الإلكتروني:

اسم جهة العمل:

عنوان العمل (باللغة العربية) (Business address (in Arabic language))

.....

الرقم، الشارع، المدينة:

المحافظة، البلد:

تليفون العمل:

فاكس العمل:

رقم خط المحمول المرتبط بخدمة المحفظة الإلكترونية:

Mobile line number linked to the E-wallet service:

التابع لشركة:

Please note that the Customer Mobile number mentioned in the first page is the User Personal Number necessary to access the e- Wallet.

Also, the customer will create his own PIN code after downloading the e- wallet on his device, to ensure service confidentiality according to terms & conditions which the customer declares that he read and approved it. And, the Bank has the right to amend such terms & conditions as mentioned in this application

برجاء العلم بأن رقم المحمول المذكور بالصفحة الأولى هو الرقم الشخصي اللازم للدخول على المحفظة الإلكترونية ويلتزم العميل بإنشاء الرقم السري الخاص به بعد القيام بتحميل المحفظة الإلكترونية لضمان السرية طبقاً للشروط والأحكام والتي يقر العميل بقرائنها وعلمه بما جاء بها وموافقة عليها ويجوز للمصرف تعديل هذه الشروط والأحكام طبقاً لما هو وارد بهذا الطلب

موافقة على العقد

I declare that I am the actual and only beneficiary of the mobile line linked to the e-wallet service and stated in this application form and that it is under our custody.

أقر أنا بأننى المستفيد الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول المرتبط بهذه الخدمة والوارد رقمه بهذا النموذج وأنه في حيازتنا.

I declare that no other e-wallet are linked to the mobile Number stated in this agreement and if proven otherwise the bank reserves the right not to proceed with the e-wallet request without any responsibility on the bank.

أقر أنا بأن ليس لدي محفظة إلكترونية أخرى مرتبطة برقم المحمول المذكور في هذه الاتفاقية وإذا ثبت خلاف ذلك يحتفظ المصرف بحق عدم المضي قدما في طلب المحفظة الإلكترونية دون أي مسئولية على المصرف.

I am committed to update my information at the bank premises in case any change occurred on it, or our acquisition of another citizenship, or the update was requested by the bank within 30 days.

اتعهد أنا بتحديث البيانات الواردة بهذا النموذج وذلك في حالة حدوث أي تغيير بشأنها أو فور تجنسنا بجنسية أخرى أو في حالة طلب المصرف تعديلا في خلال 30 يوم.

I declare that all my transactions made through the e-wallet service are legitimate transactions and are used for legitimate purposes and for persons who are not prohibited from dealing with them.

أقر بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال خدمة المحفظة الإلكترونية معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة وللأشخاص غير محظور التعامل معهم

Signature: التوقيع:

Date: التاريخ:

For branch use only: لإستخدام الفرع فقط:

Date: التاريخ:

Branch Authorization: موافقة الفرع:

E-wallet Service Terms & Conditions

شروط و أحكام خدمة المحفظة الإلكترونية

Definitions

تعريفات

1-Service: The e-wallet service, subject of this contract, offered by the bank, whereby an e-wallet account is opened for the customer to perform electronic transactions via mobile application and deposit electronic amount (e-money) equivalent to the amounts deposited in his e-wallet account

١-الخدمة: هي خدمة المحفظة الإلكترونية موضوع هذا التعاقد المقدمة من المصرف، وبموجبها يتم فتح حساب المحفظة الإلكترونية للعميل للقيام بالعمليات الإلكترونية عن طريق تطبيق الهاتف المحمول، ويودع بالحساب رصيد إلكتروني (وحدات النقود الإلكترونية) بمقدار ما أودعه مستخدم الخدمة من مبالغ في حساب المحفظة الإلكترونية.

2-Bank: AIB and its branches inside Egypt.

٢-المصرف: يقصد به المصرف العربي الدولي وجميع فروعه بجمهورية مصر العربية.

3-Service Provider: Any of the establishments the bank contracts to provide some services related to providing the service and according to CBE regulations.

٣-مقدم الخدمة: هو أي من المنشآت التي يتعاقد معها المصرف لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة ووفقا للوائح الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن.

4-The Service User/Customer: The natural person who wants to subscribe / subscribed to AIB E-wallet service who accepted & signed all the terms and conditions of this agreement, under the condition of having a valid mobile line that he legally purchased from one of the telecommunication companies and the customer must be at least 16 years old to subscribe for the service

٤-مستخدم الخدمة/ العميل: يقصد به الشخص الطبيعي طالب الاشتراك/ المشترك في خدمة المحفظة الإلكترونية الذي قام بالموافقة والتوقيع على شروط وأحكام هذا العقد شريطة حيازه خط هاتف محمول تم شراؤه بتعاقد رسمي مع أحد شركات المحمول و يشترط ألا يقل سن العميل عن ١٦ عاماً في تاريخ التسجيل بالخدمة.

5-E-Money Units: means electronic units with cash value equivalent to one Egyptian pound ; under the condition that the bank receives cash in Egyptian pounds not less than the value of electronic money units issued by the bank, that can be exchanged into Egyptian pound

٥-وحدات النقود الإلكترونية: وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية تعادل كل وحدة جنيه مصري فقط يصدرها المصرف شريطة إستلام المصرف قيمة من النقد بالجنيه المصري لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية التي يصدرها المصرف وتقبل إستبدالها إلي نقد (جنيه مصري).

6- Electronic Balance: The balance of the electronic money units in the e-wallet account resulting from withdrawal /deposit and Fawry transactions made by the service user. This electronic balance can be transferred to any other customers or service providers and can be used as a method of payment to the corporations announced by the Bank

٦-الرصيد الإلكتروني: يقصد به الرصيد الدائن من وحدات النقود الإلكترونية لحساب المحفظة الإلكترونية، والناتج عن عمليات الإيداع والسحب وعمليات فوري التي تمت بمصرفة مستخدم الخدمة، وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء الآخرين أو مقدمي الخدمة كما يمكن استخدامها كوسيلة سداد للجهات المعلن عنها من المصرف.

7- Mobile number account : The mobile number account that is used for deposits, transfers and withdrawals for each user

٧- حساب الهاتف المحمول: حساب الهاتف المحمول الإلكتروني الذي يتم استخدامه في عمليات الإيداع و التحويل و السحب لكل مستخدم.

Service delivery mechanism

آلية تقديم الخدمة

1-Register for the service by filling in the application at any of AIB branches

١- التسجيل للحصول على الخدمة عن طريق التوقيع على طلب الاشتراك في الخدمة لدى أي من فروع المصرف العربي الدولي.

2-Download the application from the mobile applications store.

٢- تحميل التطبيق من متجر تطبيقات الهاتف المحمول.

3-Open E-Wallet application from your mobile and sign-up to the service by entering the mobile number and National ID

٣- فتح تطبيق المحفظة الإلكترونية من الهاتف المحمول والاشتراك في الخدمة عن طريق إدخال رقم الهاتف المحمول والرقم القومي.

4-Enter the received activation code in the related sign-up field (The activation code is sent in SMS from the bank).The customer can use the activation code to log in to his/her mobile wallet, to create a 6 digit M-PIN to use the mobile wallet, and the customer is obligated to maintain secrecy of such number and not to disclose it to any other party .

٤- إدخال رمز التفعيل في المكان المخصص لذلك في التطبيق (يتم إرسال رمز التفعيل في رسالة قصيرة من المصرف) و الذي يمكن العميل من الدخول بواسطته و من خلاله على حساب الهاتف المحمول لإنشاء رقم سري مكون من ٦ أرقام M-PIN للتعامل على حساب الهاتف المحمول و يلتزم العميل على مسئوليته الشخصية بالاحتفاظ بهذا الرقم و عدم الإفصاح عنه لأي شخص.

5-The customer can credit his E-wallet account through one of the following channels:

٥- يمكن للعميل لتغذية رصيد المحفظة الإلكترونية من خلال:

- Transfer from AIB Account by using AIB Mobile wallet application
- Fawry machines
- cash deposits at any of the service providers
- Automated Teller Machines ATM (Where this service is available).

- التحويل من حسابه طرف المصرف باستخدام تطبيق المحفظة الإلكترونية
- ماكينات فوري.
- الإيداع النقدي لدى أي من مقدمي الخدمة.
- ماكينات الصراف الآلي ATM (المتاحة فيها هذه الخدمة).

The service usage

استخدام الخدمة

1-The bank has the rights of rejecting or accepting the subscription of any customer in this service ,as well as reviewing the documents presented from the customer and ensuring that no suspicions are found on the customer. Subsequently the bank, has the right to reject the subscription request without any notification requirement or taking any other procedure.

١- المصرف يحتفظ بحقه في رفض أو قبول اشتراك العميل في الخدمة، وكذا في مراجعة المستندات المقدمة من العميل وإيضاح في التحقق من عدم وجود اشتباه بشأنه ، وعليه فإنه يحق للمصرف رفض طلب الاشتراك دون أي حاجة لأي أعذار أو إتخاذ أي إجراء من جانب المصرف.

2-The Bank has the right to request the customer to present any document (which the bank In Its sole discretion consider important) required to enable this service. It is agreed that in case the customer did not present any of the required documents during the period determined by the bank, the bank has the right to cancel the service without any notification requirement or taking any other procedure. It is understood that the bank has the right to stop the service temporarily during this period until the client presents the documents requested by the bank.

٢- كما أنه يحق للمصرف مطالبة العميل بتقديم أية مستندات لازمة لإتاحة الخدمة ويرى المصرف ضرورة تقديمها وفق تقديره- ومن المتفق عليه أنه حال عدم موافاة المصرف بالمستند المطلوب خلال المهلة التي يحددها المصرف فإنه يحق للمصرف إلغاء الخدمة دون أي حاجة لأي أعذار أو إخطار أو لأي إجراء آخر، ومن المفهوم أنه يحق للمصرف إيقاف الخدمة مؤقتاً خلال تلك المهلة ولحين تقديم المستندات التي يطلبها المصرف

3-The service user must present an acceptable and valid proof of his/her identity to the service provider in case of withdrawal or deposit. It is agreed that the client has the right to withdraw through Automated Teller Machines ATM (Where this service is available)..

٣- يتعين على مستخدم الخدمة أن يظهر وأن يقدم لمقدم الخدمة إثباتاً مقبولاً وسارياً لشخصيته عند إجراء عمليات السحب أو الإيداع، ومن المعلوم أنه يحق للعميل إجراء عمليات السحب من خلال ماكينات الصراف الآلي ATM (المتاحة فيها هذه الخدمة).

4-The customer has no right to deposit funds in e-wallet accounts in the name of other customers.

٤- لا يحق للعميل القيام بعمليات الإيداع في حساب المحفظة الإلكترونية بأسماء عملاء آخرين

5-The service user who decides to stop the mobile number linked to his e-wallet account will lose a prerequisite as a service user and hence will automatically lose his right to use the service through his suspended mobile number

6-The service user acknowledge that the bank will not be responsible to bear any costs resulting from failure in internet telecommunication network or any failure or breakdowns in the network or mobile line.

7-This service is only available on the unhacked Rooted / Jailbroken service user's mobile devices (used in payment transactions via mobile phone).

8-It is the service user's responsibility to ensure that the mobile phone's system used to access the service is not penetrated (for example but not exclusively Rooted/Jailbroken devices) which may jeopardize his information or impact the service functional efficiency. For avoidance of doubt, the bank shall not be liable hereof for any kind of penetration whatsoever. In addition, the bank shall not be liable for any kind of liability or related damages suffered or resulting from any of the aforementioned matter .

9-The bank will not be responsible if the electronic balance was not accepted as a payment method by other parties and will not be responsible for the goods and services that the service user may buy using his/her e-wallet account and any complain from the service user in this regard must be resolved directly with other parties. The bank will only be in charge of returning the money back to the service user's account in case of getting a correct credit note from related parties.

10-It is agreed that the services subject of this agreement shall be available all day all week. For any reason in cases of crisis or disconnection of the service or in cases of severe circumstances, the bank shall ensure to reactivate the service as soon as possible in accordance with the continuity plan set by the bank and it accordance to the cessation of causes and circumstances that lead to the disconnection of the service without missing any data.

11-In case of any inquiry please refer to your branch or call center or the internet banking service determined by the bank and a proper feedback will be provided within one week from the inquiry

12-AIB will follow the rules announced by the providers of electronic services in the case of disputes over financial and non-financial transactions.

13-In Case of any complaint use one of the following channels:

- Fill a complaint form at the branches.
- Send a complaint email to the department's email crp@aib.com.eg
- Contact the Customer Rights Protection Department on 25860155
- Contact our call center on 19604

14-AIB will be responsible for replying to customers' complaints within 2 working days maximum from submitting the complaint electronically and the solution will be submitted within 7 working days maximum.

٥- مستخدم الخدمة الذي يقرر إيقاف خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب المحفظة الإلكترونية الخاص به سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدم الخدمة، وبالتالي فإنه سوف يفقد تلقائياً حقه في الانسحاب بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه.

٦- يقر مستخدم الخدمة بعدم مسئولية المصرف أو تحميله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة انقطاع الخدمة بشبكة الإنترنت/ الاتصالات أو من جراء أية مشاكل قد تطرأ على الشبكة أو خط الهاتف المحمول.

٧- هذه الخدمة متاحة فقط على أجهزة الهاتف المحمول الخاصة بمستخدم النظام غير المخترقة Rooted / Jailbroken (والمستخدمة في عمليات الدفع عن طريق الهاتف المحمول).

٨- تكون مسئولية مستخدم الخدمة التأكد من أن أجهزة الهاتف المحمول الخاصة به والمستخدم في الحصول على الخدمة غير مخترقة (على سبيل المثال لا الحصر / Rooted / Jailbroken) مما قد يجعل بيانات مستخدم عرضة للمخاطر ويؤثر على فاعلية تشغيل الخدمة، ولتجنب أي شك، فإنه من المتفق عليه أن المصرف لا يعتبر مسئولاً عن أي اختراق كان من هذا النوع أو أي نوع آخر، ومن المتفق عليه أيضاً إعفاء المصرف من كافة أنواع المسئولية وأية أضرار قد تترتب على أي مما تقدم.

٩- لن يكون المصرف مسئولاً عن رفض أي أطراف أخرى قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد، كما أنه لن يكون مسئولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها مستخدم الخدمة في مقابل ذلك الرصيد، وأي شكوى من مستخدم الخدمة في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك الأطراف مباشرة، وسوف يقتصر دور المصرف في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يستردده مستخدم الخدمة إلى حساب المحفظة الإلكترونية وذلك بعد حصول المصرف على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك الأطراف.

١٠- من المتفق عليه أن الخدمات موضوع هذا العقد ستكون متاحة على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع، ومن المتفق عليه أنه في حالة الأزمات أو انقطاع الخدمة لأي سبب من الأسباب أو في حال حدوث ظروف قصوى، سيحصر المصرف على استرجاع الخدمة في أقرب وقت طيفاً لخطّة استمرارية العمل بالمصرف ووفقاً لزوال أسباب وظروف انقطاع الخدمة وذلك كله بدون أي فقد للبيانات.

١١- في حال وجود أي استفسار يرجى الرجوع إلى الفرع الخاص أو مركز الاتصال أو الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وسيتم اتخاذ الإجراء اللازم خلال أسبوع من الاستفسار.

١٢- يقوم المصرف باتباع القواعد المعلنة من قبل مقدمي الخدمات الإلكترونية للمدفوعات في حاله وجود منازعات على المعاملات المالية وغير المالية

١٣- في حال وجود أي شكوى يتم إختيار أحد القنوات التالية:

- استيفاء نموذج الشكوى المتاح بالفروع.
- إرسال الشكوى على البريد الإلكتروني الخاص بالإدارة crp@aib.com.eg
- الاتصال على رقم الهاتف الخاص بإدارة حماية حقوق العملاء ٢٥٨٦٠١٥٥
- عن طريق الاتصال بالخط الساخن للمصرف رقم ١٩٦٠٤

١٤- يلتزم المصرف بالرد على شكاوي العملاء خلال مده لا تتجاوز يومين عمل من تاريخ تسجيل الشكوى إلكترونياً و سوف يتم الحل خلال مده لا تتجاوز سبعة أيام عمل.

15-The customer can view the maximum limits of the balance, daily and monthly transactions and their number, the applicable tariff, and the modifications that occur to them on a periodic basis through the AIB website

16-AIB shall not be liable for any loss the user incurs except after the date and time of reporting to AIB the loss or theft of his password. Moreover, AIB shall not be liable for any loss incurred before the date and time of the user awareness of loss or theft of password.

17-The service user agrees that all transactions and instructions implemented by the bank shall be recorded and effect through electronic reports, issued by the Bank in accordance with the terms of this service, and shall be considered as a conclusive legally binding proof against claims by the user

18-In case the bank discovers any act or trial to violate the laws or regulations against money laundering by the service user, the bank shall have all the right to stop dealing on the user's electronic balances until the user gives an appropriate and acceptable justification to the Bank, and without prejudice to the right of the Bank to take all the measures imposed by the laws applied in the Arab Republic of Egypt.

19-If the customer believes that unauthorized persons are using e-wallet, the customer should change his password and send a complaint by any means of the complaint available at the bank.

20-In case of losing the Mobile Phone, the service user will be responsible for all charges and transactions that took place and he must immediately report the case and change his PIN code through calling the Call Center or by visiting the nearest bank branch and the bank will not be held responsible for any transactions performed accordingly

21-The customer has the right - at any time - to close the mobile phone account and recover his entitled cash that correspond to his electronic money through by signing the application form for canceling the service at one of the bank's branches and the bank is committed to close the mobile phone account (after providing the customer with the mentioned cash)

22-The user declares that he/she is responsible for the safety and legality of the source of any amounts deposited in the e-wallet or transferred to/from the e-wallet and is committed to verify that the money does not violate the Anti money laundry laws and its implementing regulations and decisions.

23-The Bank may - at any time - terminate the service only after notifying the customer with any available channels. The bank reserves the right to amend any of the terms or conditions of the service and any modification or change will be enforced and binding on the customer after being notified by any available channels, and in case the customer refuses to accept any of these modifications he should notify the bank with his intention to terminate the service no later than thirty days from the modifications acknowledgment date immediately, stop conducting any transactions, request closure of his mobile accounts, settle any payment including the repayment of obligations and recovering any amounts remaining in his tally, and finally follow the same procedures of cancellation.

١٥- يمكن للعميل الاطلاع على الحدود القصوى لحجم الرصيد و للعمليات اليومية و الشهرية و عددها و تعريفه المصروفات المطبقة و ما يطرأ عليها من تعديلات بصفه دورية من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف.

١٦- لن يكون المصرف العربي الدولي مسئولاً عن أي خسارة قد يتعرض لها المستخدم إلا بعد تاريخ وقت إخطار المصرف عن فقدان أو سرقة كلمة المرور، كما لن يكون المصرف مسئولاً إذا تعرض المستخدم لأي خسارة قبل تاريخ ووقت علمه عن فقدان أو سرقة كلمة المرور على النحو سالف الذكر.

١٧- يوافق مستخدم الخدمة على أن كافة العمليات والتعليمات التي ينفذها المصرف سيتم إثباتها وسرياتها في حقه بموجب المستخرجات الإلكترونية الصادرة من المصرف وفقاً لشرط هذه الخدمة والتي ستعتبر حجة قاطعة الدلالة عليه.

١٨- في حالة اكتشاف المصرف لأي تصرف أو أي محاولة قد يقوم بها مستخدم الخدمة لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسل الأموال، يحق للمصرف أن يوقف التعامل على جميع أرصده الإلكترونية حتى يتقدم مستخدم الخدمة بتبرير مناسب ومقبول للمصرف، وذلك كله دون الإخلال بحق المصرف في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضها القوانين السارية والمطبقة في جمهورية مصر العربية.

١٩- إذا اعتقد العميل بأن هناك أشخاص غير مصرح لهم يقومون باستخدام المحفظة الإلكترونية الخاصة به فإنه يتعين على العميل تغيير كلمة المرور وإرسال شكوى بأي وسيلة من وسائل الشكوى المتاحة بالمصرف.

٢٠- في حالة فقد مستخدم الخدمة هاتفه المحمول، يكون مستخدم الخدمة مسئولاً مسئولية كاملة عن كافة الرسوم والعمليات التي تمت من خلال الخدمة وعلى مستخدم الخدمة أن يسارع بالإبلاغ عن الحالة وتغيير رقمه السري عن طريق الاتصال بخدمة العملاء أو عن طريق زيارة أقرب فرع للمصرف و المصرف غير مسئول عن أية تعاملات تكون نتيجة ذلك.

٢١- يحق للعميل في أي وقت - إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد النقديّة التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق توقيعه على النموذج الخاص بطلب إلغاء الخدمة لدى أحد فروع المصرف، ويلتزم المصرف بإغلاق حساب الهاتف المحمول (بعد استلام العميل النقديّة).

٢٢- يقر المستخدم بمسئوليته التامة عن سلامة ومشروعية مصدر أية مبالغ يقوم بإدخالها بالمحفظة أو يتم تحويلها من وإلى المحفظة ويلتزم بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية والقرارات المنفذة له.

٢٣- يجوز للمصرف في أي وقت إنهاء الخدمة شريطة إخطار العميل بأي وسيلة من وسائل الإتصال المتاحة، يحتفظ المصرف بالحق في تعديل أي شرط من شروط وأو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذاً في حق العميل وولزاماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها المصرف، وفي حالة عدم قبول العميل أي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ إخطاره بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر المصرف برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للمصرف بطلب إقفال حساب/ حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء.

24- The customer admits his acceptance to any remittance or credit received to his wallet if he didn't object within 24 hours from the date of remittance or credit to wallet's account through calling AIB's call center 19604

25- The mobile phone SIM delivered to the customer remains owned by the mobile phone telecommunications company, and the customer is fully responsible for that SIM

and its preservation, and he/she is also responsible for all operations and all transactions made through that SIM even if it is lost, stolen, or used by others and this until the mobile phone company is notified of the loss or theft, in addition to notifying AIB of that by calling AIB's call center on the number 19604.

26-The customer must inform the bank when he recovers his mobile phone SIM incase he/she wants to reactivate the service by visiting AIB Branches

٢٤- يقبل العميل بموافاقته على إستقبال الحوالات والإيداعات التي تتم على محفظته ما لم يتم الاعتراض عليها خلال 24 ساعة من تاريخ إضافة الحوالة أو الإيداع لحساب المحفظة من خلال الإتصال بخدمة العملاء على رقم ١٩٦٠٤

٢٥- تظل شريحة الهاتف المحمول المسلمة للعميل مملوكة لشركة إتصالات الهاتف المحمول و يكون العميل مسئولاً مسئولية كاملة عن تلك الشريحة و المحافظه عليها كما يكون مسئولاً عن جميع العمليات و كافة المعاملات التي تتم إجراؤها من خلال تلك الشريحة حتى في حالة فقدانها أو سرقتها أو استخدام الغير لها و ذلك لحين إخطار شركة الهاتف المحمول بواقعة الفقد أو السرقة بالإضافة إلى إخطار المصرف بذلك عن طريق الإتصال بمركز إتصالات المصرف على رقم ١٩٦٠٤

٢٦- يتعين على العميل إبلاغ المصرف عند قيامه باستعادة شريحة الهاتف المحمول خاصة حالة رغبته بإعادة تفعيل الخدمة و ذلك عن طريق زيارة أقرب فرع من فروع المصرف.

Business day & operation hours

1-AIB e-wallet services generally available twenty-four hours a day, seven days a week. However, at certain times, some, or all AIB e-wallet services may not be available due to system maintenance and in case disconnection for maintenance, the bank must notify the service users with any available channels and ensure the reactivation of business within 3 working days and such limit may increase in case of force majeure.

يوم العمل و ساعات العمل

١- خدمات المحفظة الإلكترونية المقدمة من المصرف العربي الدولي تكون متوفرة أربعة وعشرين ساعة باليوم، سبعة أيام في الأسبوع، ومع ذلك في بعض الأوقات، بعض أو كل خدمات المحفظة الإلكترونية لن تكون متوفرة بسبب صيانة النظام، وفي حالة انقطاع الخدمة بسبب الصيانة سيتم إخطار العميل بأى من وسائل المصرف المتاحة وسيحرض المصرف على استعادة الخدمة خلال ٣ أيام عمل وقد تزيد في حالات القوة القاهرة .

Notices and Communications

1-Except as otherwise provided in this Agreement, all notices required to be sent to the service user will be effective when we mail or deliver them to the current e-mail address or mobile number that we have for him in our records. Notices from the service user will be effective when received at the Bank's head office or at your branch

الإخطارات والمراسلات

١- ما عدا ما هو مذكور في هذه الاتفاقية، جميع الإخطارات الأخرى التي يلزم إرسالها لمستخدم الخدمة ستكون نافذة عند إرسالها بالبريد الإلكتروني أو رقم المحمول الحالي له الموجود في سجلاتنا، الإخطارات المرسلة من مستخدم الخدمة ستكون نافذة عند استلامها بمقر المصرف الرئيسي أو بفرع التعامل.

Fees

1-The service user commits to pay registration fees (e-wallet account opening fees), annual fees, deposit and withdrawal, transfer fees, and any other additional services fees provided through the service determined by the bank according to the banking services tariffs announced by the bank every now and then.

الرسوم

١- يتعهد مستخدم الخدمة بسداد رسوم التسجيل في الخدمة (رسوم فتح حساب المحفظة الإلكترونية) والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتيحها الخدمة والذي سوف يحددها المصرف ضمن تعريفه أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها المصرف من وقت لآخر.

2-The Bank may debit the service user's account with fees and charges for any instructions through the service. Such fees and charges shall be as per the Bank's current Schedule of Charges for the various services and is subject to the amendment at the Bank.

٢- يقوم المصرف بالقيد على حساب مستخدم الخدمة الرسوم والتكاليف عن أية تعليمات خلال الخدمة، تكون تلك الرسوم والتكاليف حسب جدول الرسوم بالمصرف لمختلف الخدمات والتي هي عرضة للتغيير من المصرف.

Changes in Terms and Amendments

1-The service user's agreement to deal on his account(s) through the E-wallet is deemed as an undertaking in advance for acceptance of any change in the terms and conditions which may occur during service system operation. Such changes shall be legally binding to the service user as of the date they are effective.

تغيير الشروط و تعديلها

١- إن قبول مستخدم الخدمة للتعامل على حسابه/ حسابات من خلال المحفظة الإلكترونية يمثل إقراراً مسبقاً منه بقبول أي تغيير في الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال النظام إلكترونياً، وإعتباراً من تاريخ ظهورها ستمثل التزاماً قانونياً نافذاً في حق مستخدم الخدمة.

2-The bank has the right to add new services or amend the current services and the service user shall be notified of its terms through this service.

٢- يحق للمصرف إضافة أية خدمات جديدة أو تعديل الخدمة القائمة ويتم إبلاغ مستخدم الخدمة بشروط استخدامها في حينه من خلال هذه الخدمة.

3- The Bank may cancel or modify the service so as to suit the circumstances of operating this service, without any need for a prior approval from the service user, for note or notice, or any other legal procedure. The bank in his sole discretion may notify the customer if the service was canceled.

٣- يجوز للمصرف إلغاء الخدمة، أو تعديلها لتناسب مع ظروف العمل بهذا النظام وذلك كله دون حاجة إلى موافقة مسبقة من مستخدم الخدمة أو إنذار أو اتخاذ أي إجراء قانوني آخر أو إخطار مستخدم الخدمة بالتغيير، على أنه في حالة الإلغاء يحق للمصرف أن يقوم بإخطار العميل بذلك حسب تقديره.

Bank rights

حقوق المصرف

1-The Bank shall not be deemed to have waived any of its rights or remedies unless such waiver is in writing and signed by the Bank. No delay or omission on the part of the Bank in exercising its rights or remedies shall operate as a waiver of such rights or remedies or any other rights or remedies. A waiver on any one occasion shall not be construed as a rule or waiver of any rights or remedies on future occasions

١- لن يعتبر المصرف متخلياً عن أي من حقوقه أو استرداد حقوقه ما لم يكن ذلك التنازل خطياً وموقع من قبل المصرف، لن يعتبر التأخر أو الإغفال من جانب المصرف في استخدام حقوقه أو استرداد حقوقه تنازلاً منه عن تلك الحقوق أو عن استرداد تلك الحقوق أو غيرها من الحقوق، وأن التنازل في إحدى الحالات لن يفسر بأي حال من الأحوال كحكم أو تنازل عن أية حقوق أو استرداد الحقوق في الحالات المستقبلية.

Termination

الإنهاء

1-This Agreement will remain in effect until it is terminated by the customer or by the bank. The customer may cancel his AIB e-wallet service and terminate this Agreement at any time by providing the bank with written instructions and This cancellation will become effective only when the bank receives notice from the service user as mentioned above and this will apply only to your e-wallet service provided by AIB and will not terminate any other agreements the customer may have made with the bank.

١- تبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول حتى يتم إنهاؤها من قبل العميل أو من قبل المصرف، ويمكن للعميل إلغاء خدمة المحفظة الإلكترونية المقدمة من المصرف العربي الدولي وإنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بتقديم إخطار كتابي وسيصبح هذا الإلغاء نافذاً في هذه الحالة عند تعريضه من العميل بتسليم المصرف إخطاراً من مستخدم الخدمة كما هو مذكور سلفاً وسيقتصر هذا الإخطار على النحو سالف الذكر فقط على خدمة المحفظة الإلكترونية المقدمة من المصرف العربي الدولي ولا ينهي أية اتفاقيات أخرى قد تكون للمعيل مع المصرف.

2-In case the service is canceled or suspended for any reason whatsoever, and in case a hold exists on the service user's account, likewise in case an attachment is served against the service user's accounts held by the Bank, or his/her bankruptcy or insolvency is declared by a ruling court and in all cases where there is any legal preventive factor that prevents the service user from acting on his accounts, the service user shall not use the service and undertakes not to use it whatever be the reasons, otherwise, the Bank shall not be held responsible for that in any aspect and howsoever.

٢- في حالة إلغاء الخدمة أو وقفها لأي سبب من الأسباب وكذلك في حالة التوقف على حسابات مستخدم الخدمة تحت يد المصرف أو الحكم بإشهار إفلاسه أو إعساره، وفي جميع الأحوال التي يوجد فيها مانع قانوني يحول دون تصرف مستخدم الخدمة في حسابه، يلتزم ويتعهد مستخدم الخدمة بعدم استخدام الخدمة مهما كانت الأسباب وإلا كان المصرف غير مسئول عن ذلك بأي وجه من الوجوه.

3-The Bank has the right to suspend the delivery of this service to the service user or terminate the service user's subscription to the system in case of any violation by the service user to any of these terms and conditions, or in case where the Bank deems it necessary to take such procedure, without any need for note or notice or any other legal procedure, and without prejudice to any other rights whatsoever the Bank may have against the service user.

٣- يحق للمصرف وقف العمل بهذه الخدمة مع مستخدم الخدمة أو إنهاء اشتراكه في الخدمة وذلك في حالة إخلال مستخدم الخدمة بأي شرط من شروط الخدمات المقدمة له، والحالات التي يرى المصرف فيها ضرورة اتخاذ هذا الإجراء، وذلك دون حاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أي إجراء قانوني آخر وذلك دون إخلال بأية حقوق أخرى يسائر أنواعها للمصرف قبل مستخدم الخدمة.

4-It is understood by the customer that the termination of the Services does not affect any consequences or outcomes of using this service up till the date of termination as previously outlined.

٤- من المفهوم أن إنهاء الخدمة لن يؤثر على أي استخدامات قام بها العميل حتى تاريخ نفاذ هذا الإنهاء على النحو المقدم ذكره.

General Conditions & Regulations

شروط وأحكام عامة

1-The Egyptian Pound is the only transaction currency.

١- العملية الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي عملة الجنيه المصري.

2-It is agreed that the balance of the electronic wallet account is subject to a maximum limit that the customer does not exceed. The operations performed on this account are subject to maximum limits that may not be violated for any reason, including daily , weekly and monthly Units. These maximum limits are subject to change from time to time as determined by the Bank in this regard at its sole discretion.

٢- من المتفق عليه أن رصيد حساب المحفظة الإلكترونية يخضع لحد أقصى يلتزم العميل بعدم تجاوزه كما أن العمليات التي يتم إجراؤها على هذا الحساب خاضعة لحدود قصوى لا يجوز الإخلال بها لأي سبب من الأسباب منها حد يومي و اسبوعي و آخر شهري ، ومن المعلوم أن تلك الحدود القصوى قابلة للتعديل من إن لآخر وفق ما يقرره المصرف في هذا الشأن حسب تقديره المنفرد.

3-The bank has the right to deal with a third party whether locally or internationally to fulfill all or part of its obligation to the User

4-The bank or any delegated third party has the right to record and maintain the telephone calls from the customers to the call center.

5-The Bank should be notified by the service user in case of any changes to his/her information provided to the Bank related to the service.

6-In case of changing the service user's mobile number, which is linked to the account, the service user must visit AIB to close the existing wallet and sign new subscription form through any of AIB branches

7-The licensed subscription under the e-wallet service is exclusively made to the customer requesting it and who is authorized to use it and shall not be transferable under any circumstance. And it is not authorized and is entirely forbidden to copy or photograph the written documents/ user guides given with the user's subscription.

8-The service user undertakes to pay every effort and care in using the services to protect it from an unauthorized use, otherwise the user shall take all types of responsibility towards the Bank.

9-From now on, the service user declares that his/her daily usage of these services signifies the acknowledgment of the accuracy of his/her accounts and dealings with the Bank regularly. This acknowledgement is considered the main reason for the bank's provision of its consistent use of the services.

10-The bank's employees are not allowed to request from the service users to disclose any confidential data such as credentials or passwords (via e-mail or other channels). In the case such incident occurred, the service user must contact the bank on "19604" as soon as possible.

11-The bank has the right to amend charges, fees, interest rates...etc., at a point of time and according to the bank's sole decisions without the need to receive the customer's confirmation for such amendments

12-The service user declares that the bank is exclusively entitled to modify the terms of this application or the terms of providing this service from time to time without need for any warning, notice or other procedure. The service user declares that its acceptance of using the service following the effect of any modifications in the terms and conditions of this service and shall constitute a legally binding obligation by the user to comply with the amended/new terms and conditions

13-The service user hereby, declare that the Bank has informed him/her with all the risks accompanying the operation of the service and any other risks related to the usage of the service. In light of all such risks and before applying for the service, the service user takes all the possible technical precautions to secure his/her sole usage of the provided service, which includes abstaining from hacking or modifying any of the instructions and the mobile number connected to such service. The service user takes full responsibility of not securing the service against all such service risks, and exempts the bank from any contractual responsibility or tort concerning his/her usage of the service

٣- يحق للمصرف أن يعهد إلى أي طرف ثالث سواء داخل جمهورية مصر العربية أو خارجها بتنفيذ كل أو جزء من تعهداته للعميل.

٤- يحق للمصرف أو أي طرف آخر قد يعهد إليه أن يقوم بتسجيل وحفظ المكالمات التليفونية التي تم استقبالها من العملاء على رقم خدمة العملاء.

٥- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بمستخدم الخدمة تتعلق بهذه الخدمة يلتزم مستخدم الخدمة بإخطار المصرف فوراً بذلك التغيير.

٦- في حالة تغيير رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بالحساب يلتزم مستخدم الخدمة بالحضور للمصرف لإغلاق المحفظة الإلكترونية القائمة والتوقيع على طلب إشترك جديد من خلال أي فرع من فروع المصرف العربي الدولي.

٧- الخدمات والاشتراك المخصص به وفقاً لنظم خدمة المحفظة الإلكترونية شخصية لطالب الانتفاع والمصرف له به وغير قابلة للتحويل بأي حال من الأحوال، وغير مخصص وممنوع كلياً نسخ أو تصوير الوثائق المكتوبة والملحقة بالاشتراك.

٨- يتعهد مستخدم الخدمة ببذل الجهد والحرص التام في استخدام الخدمات لحمايتها من الاستخدام غير المصرح به وإلا تحمل المسؤولية بأنواعها قبل المصرف مانح الترخيص ومالكه (المصرف).

٩- يقر مستخدم الخدمة من الآن بأن استخدام اليومى للمحفظة الإلكترونية يعني إقراراً منه بصحة حساباته ومعاملاته لدى المصرف أولاً بأول ويعتبر هذا الإقرار الدافع الرئيسي للمصرف في إتاحة الاستخدام المتتالي للخدمات.

١٠- لا يجوز أن يطلب موظفي المصرف الإفصاح عن البيانات (كالأرقام التعريفية أو كلمات السر) عن طريق البريد الإلكتروني أو غيره. وفي حالة وقوع ذلك يجب على مستخدم النظام الاتصال بالمصرف على ١٩٦٠٤ في أسرع وقت ممكن.

١١- يحق للمصرف تعديل أسعار العمولات والعمارييف والفوائد .. إلخ وفقاً لإرادته المنفردة دون الحصول على موافقة العميل على ذلك.

١٢- يقر مستخدم الخدمة بأنه يحق للمصرف وحده تعديل شروط هذا النموذج أو شروط تقديم هذه الخدمة وذلك من خلال الخدمات والشروط والأحكام التي يتم تعديلها من وقت لآخر دون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أي إجراء مسبق. ويقر مستخدم الخدمة بأن قبوله واستخدامه الخدمة بعد إجراء أي تعديلات في شروط وأحكام هذه الخدمة هو بمثابة قبولاً صريحاً منه لهذه التعديلات والزاماً قانونياً بهذه الشروط والأحكام المعدلة أو الجديدة.

١٣- يقر مستخدم الخدمة بأن المصرف قد أخطاه علماً بكافة مخاطر التشغيل والمخاطر الأخرى المرتبطة باستخدام هذه الخدمة وأن مستخدم الخدمة قبل الاشتراك بها في ضوء علمه بجميع هذه المخاطر ويقر مستخدم الخدمة بأنه اتخذ من الوسائل الفنية والتقنية التي تؤمن له استخدام الشخصي المنفرد لهذه الخدمة وكذا التي تضمن عدم الاقتحام وعدم إجراء أية تعديلات على تعليماته الإلكترونية ورقم الهاتف المحمول المرتبط بهذه الخدمة. وفي هذا الشأن يقبل مستخدم الخدمة تحمل كامل المسؤولية عن عدم تأمين جميع مخاطر هذه الخدمة ويعفي مستخدم الخدمة المصرف من أية مسؤولية عقدية أو تقصيرية في شأن استخدامه لهذه الخدمة.

14-AIB is committed to maintaining the privacy of customers data and not making it available to others inside and outside the bank and according to the regulatory instructions issued by the Central Bank of Egypt or the laws regulating it.

15-By virtue of this Agreement, the customer hereby declares the full conclusiveness of the Bank's electronic extracts that proving all what the customer issued of instructions / operations through online service.

16-The customer is committed to read the notifications and alerts (such as security alerts, fraud alerts, social engineering, etc.) that will appear through AIB website

١٤- يلتزم المصرف بالحفاظ على خصوصية بيانات العملاء وعدم إتاحتها للغير داخل المصرف وخارجه بما يتوافق مع التعليمات الرقابية الصادرة من البنك المركزي أو القوانين المنظمة لذلك.

١٥- يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات المصرف الآلية المثبتة لما قام به العميل من إصدار تعليمات/عمليات بمعرفته عن طريق الخدمة

١٦- يلتزم العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الإحتيال / الهندسة الإجتماعية ، إلخ) والتي ستظهر من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف

Governing Law

القانون السائد

1-This agreement is governed by the laws of Arab Republic of Egypt and any disputes that may arise related to the implementation or interpretation of any condition shall be settled by the competent courts with all its degrees and types

2- All Egyptian related laws, executive regulations, supervisory rules & instructions will govern all the services submitted by the bank to the customer through mobile wallet

3-This agreement has been drawn up in Arabic and English languages. In case of conflict, the Arabic version shall prevail.

١- يخضع هذا التعاقد لقوانين جمهورية مصر العربية وكل نزاع قد ينشأ حول تفسير أو تنفيذ بنوده يكون من اختصاص المحاكم المختصة على اختلاف درجاتها وأنواعها

٢- تعتبر القوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية هي التي تحكم الخدمات التي يقوم المصرف بتقديمها للعميل عبر الهاتف المحمول

٣- تحررت هذه الاتفاقية باللغتين العربية والإنجليزية وفي حالة الاختلاف في التفسير يرجع إلى النص العربي.

Customer Name :إسم العميل:

Customer Signature :توقيع العميل:

لإستخدام المصرف فقط:-

تم مراجعة الطلب بمعرفتي و تم التأكد من كافة البيانات المسجلة بالطلب و مطابقتها بالبيانات التي تم تسجيلها على النظام

..... اسم الموظف: اسم المراجع:

..... توقيع: توقيع: