

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الإنترنت البنكي

Terms and Conditions of Online Banking Service

Definitions:

- 1- Bank: Arab International Bank or any branches.
- 2- Customer: Normal person in the singular or plural forms.
- 3- Working Day: A day on which the Bank is open and provides its services.
- 4- Service: Online Banking service.
- 5- Complaints: Customer complaints through Online Banking service.

التعريفات

- 1- المصرف: المصرف العربي الدولي أو أي فرع من فروع.
- 2- العميل: الشخص الطبيعي ويشمل لفظ المثنى والجمع أيضاً.
- 3- يوم العمل: اليوم الذي يفتح فيه المصرف أبوابه، ويقدم فيه خدماته.
- 4- الخدمة: خدمة الإنترنت البنكي.
- 5- الشكاوى: شكاوى العميل من خلال خدمة الإنترنت البنكي.

1- Using Online Banking Service System:

1- استخدام نظام خدمة الإنترنت البنكي

- 1.1 This service could be requested by the customer who has an account with the bank.
- 1.2 Regarding joint accounts, all individuals of the joint account must sign this application, and the Online Banking registration should be done through AIB branches. The partners signing it hereby declare that each customer's privileges of online services should be consistent with the account privileges and that the implementation of the Bank to any instructions / transfers / transactions is carried out pursuant to this application, thus acquitting of the obligation of the Bank towards all partners and their universal and singular successors as well as their creditors regardless the deed and support of their credit or the capacity of this debt. All holders of the joint account shall be considered jointly liable for all instructions/transactions implemented and their effects in fulfilling any indebtedness due on the account as a result of the above.
- 1.3 The bank maintains its right (without any liability attaching to it regardless of its kind and without the customer or third party having the right to claim the bank for anything) to reject:
 - A. The application to subscribe for the service or any part thereof for any of the bank's customers and notify the customer with the rejection reason.
 - B. The implementation of any instructions or inquiries issued by the customer and notifying the customer with the rejection reason.
- 1.4 Online Banking service will be activated within a maximum 3 working days after signing the subscription form of Online Banking by the customer.
- 1.5 Online Banking services are available 24 hours, except for some services that will be available at a specific time defined by AIB.

- 1,1 طلب هذه الخدمة يكون للعميل الذي يحتفظ بحساب لدى المصرف.
- 1,2 بالنسبة للحسابات المشتركة يتعين توقيع كل أفراد الحساب المشترك على هذا الطلب، ويتعين التسجيل على الخدمة من خلال الفرع، ويقر الشركاء الموقعون أن المصاحبات الخاصة بخدمة الإنترنت البنكي تكون وفقاً لمصاحبات التعامل على الحساب، وأن قيام المصرف بتنفيذ أية تعليمات/ تحويلات /عمليات تتم وفقاً لهذا الطلب، يعتبر مبرراً لخدمة المصرف قبل الشركاء جميعاً وخلفائهم العامين والخاصين، وكذلك دائنيهم أيضاً كان سند دائنيهم أو صفة هذا الدين، ويعتبر كل أصاب الحساب المشترك مسؤولين وضامين متضامين عن كل التعليمات/العمليات المنفذة وآثارها في الوفاء بأية مديونية تستحق على الحساب نتيجة لما تقدم.
- 1,3 يحتفظ المصرف بحقه ودون أدنى مسؤولية عليه مهما كان نوعها، ودون أن يكون للعميل أو أي طرف ثالث الرجوع على المصرف في رفض:-
 - أ - طلب الاشتراك في الخدمة أو أي جزء منها لأحد عملاء المصرف مع إخطار العميل بالرفض
 - ب - تنفيذ أي تعليمات أو استفسارات صادرة من العميل مع إخطار العميل بالرفض
- 1,4 يتم تفعيل خدمة الإنترنت البنكي للعميل في فترة أقصاها 3 أيام عمل بعد استيفاء طلب الاشتراك بالخدمة.
- 1,5 إتاحة الخدمة 24 ساعة يومياً فيما عدا بعض الخدمات التي يحددها المصرف بتوقيتات محددة.

2- Services Registration:

2- تسجيل الخدمات :

- 2.1 For details on how to subscribe for the first time to the Online Banking services or how to stop or reactivate the service, please visit the bank's official website or contact the customer service representative by visiting the nearest branch or calling the customer service center on 19604.
- 2.2 The customer must not disclose his password or any of the authentication methods of the Online Banking services or the password of their cards to any person for any reason, including the bank's employees. In the event that any other person obtains this information, it is considered an authorization from the customer for that person to use their accounts and is hereby responsible for all resulting risks and transactions without any liability on the part of the bank. The customer does not have the right to request a refund for any losses resulting from these transactions, except in the case of proven gross negligence or an intentional error by the bank regarding these transactions.

- 2,1 لتفاصيل الاشتراك في خدمة الإنترنت البنكي لأول مرة أو وقف الخدمة أو إعادة تشغيلها برجاء الرجوع إلى الموقع الرسمي للمصرف أو التواصل مع أحد ممثلي خدمة العملاء من خلال زيارة أقرب فرع من فروع المصرف أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على 19604.
- 2,2 يجب على العميل عدم الإفصاح عن كلمة السر أو أي من وسائل تأكيد الشخصية الخاصة بالخدمات الإلكترونية أو الرقم السري الخاص بالبطاقات لأي شخص ولاي سبب كان بما في ذلك موظفي المصرف، وفي حالة حصول أي طرف آخر على أي منهم يعتبر ذلك تمرصاً من العميل لهذا الشخص باستخدام حساباته وما يتبعه من تحمله لكافة المخاطر والمسؤوليات والعمليات الناشئة، وذلك دون أدنى مسؤولية على المصرف، ولا يحق للعميل أن يتقدم بطلب رد لأي خسائر ناتجة عن هذه المعاملات.



- 2.3 The service will be automatically locked in case the log-in password was entered incorrectly more often than allowed (more than 4 times). The customer will have to call the bank's hotline 19604 or refer to any AIB branch to reactivate the service.
- 2.4 If the service is stopped, the customer should call the bank's hotline 19604 or refer to any AIB branch.

- 2,3 تتوقف الخدمة آلياً في حال قيام العميل بالدخول للخدمة خطأ أكثر من الحد المسموح به (أكثر من 4 مرات) وعليه الاتصال بالخط الساخن 19604 أو مراجعة أي فرع من فروع المصرف لتفعيل الخدمة.
- 2,4 في حال توقف الخدمة يتم الاتصال بالخط الساخن 19604 أو الرجوع إلى أي فرع من فروع المصرف.

3- Banking Instructions/Transactions:

3- التعليمات / العمليات المصرفية:

- 3.1 Online Banking services allow the customer various banking transactions in all customer's accounts. In the event that the customer uses any of these services, it is considered an application to all service terms and conditions found on their respective channels or on AIB official website (www.aib.com.eg)
- 3.2 The customer shall comply with determining the time of implementing the instructions/transactions. The Bank shall implement them pursuant to and within the limits of its rules, provisions, regulations, systems, policies, and procedures.
- The bank may at any time refrain from implementing any or all of the customer's instructions without giving any reasons, when necessary, provided that the bank will notify the customer by the means it deems appropriate.
- 3.3 The instructions and transactions issued by the customer shall be implemented using the rates of exchange and rates of return applied at the bank on the day of implementation.
- 3.4 The instructions/transactions issued by the customer shall be implemented only within the limits of his/her funds available in his/her account/accounts, without overdrawing the account.
- 3.5 In all cases, the customer shall be considered responsible for all instructions, transfers and transactions carried out pursuant to his/her instructions on the computer through the service using his/her secret code, starting from the time of entering the service using the bank's confidential procedures until leaving the service. The bank is not responsible for the inaccuracy of the information provided by the customer. The bank does not provide any compensation as a result of incorrect data, and the customer does not have the right to cancel or amend instructions after their maturity date.
- 3.6 The bank's records of any transaction processed as a result of using the Online Banking service are considered sufficient and conclusive evidence of the conduct of these transactions and are binding on the customer in all cases.
- 3.7 The customer agrees and acknowledges that:
- A - All requests or transactions that are received through the Online Banking service during the bank's working hours are executed according to the type of request and the date and/or time of receipt of the request.
- B - The customer agrees that the bank has the exclusive right to choose correspondent banks for external transfers.
- 3.8 The customer is committed to read the notifications and alerts (such as security alerts, fraud alerts, social engineering, etc.) that will appear through the electronic channels, the bank's official website, or any other official channel provided by the bank and agrees not to consider this a violation of his privacy.

- 3,1 تتيح خدمة الإنترنت البنكي للعميل إجراء العديد من العمليات البنكية على كافة حسابات العميل. وفي حال استخدام العميل لأي من هذه الخدمات يعتبر ذلك موافقة منه على كافة الشروط والأحكام المنظمة لتلك الخدمات والمعلنة على القنوات الخاصة بها، أو من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للمصرف (www.aib.com.eg)
- 3,2 يلتزم العميل بأن يحدد وقت تنفيذ التعليمات/العمليات، ويقوم المصرف بالتنفيذ وفق وفي حدود قواعده وأحكامه ولوائحه ونظمه وسياساته وإجراءاته.
- على أنه يحق للمصرف في أي وقت الامتناع عن تنفيذ أي من أو جميع التعليمات الصادرة عن العميل دون إبداء أسباب عند اقتضاء الحاجة على أن يتم إخطار العميل بأي وسيلة يراها المصرف مناسبة
- 3,3 التعليمات/العمليات الصادرة من العميل يتم تنفيذها باستخدام أسعار التحويل وأسعار العوائد المطبقة في المصرف في تاريخ التنفيذ.
- 3,4 يتم تنفيذ العمليات/التعليمات الصادرة من العميل في حدود أمواله المتاحة فقط في حسابه/حساباته ودون كشف الرصيد.
- 3,5 في كل الأحوال يعتبر العميل مسؤولاً عن كافة التعليمات / التحويلات / العمليات التي تمت بناءً على تعليماته الصادرة عن طريق الخدمة وباستخدام وسيلة التوثيق المعتمدة الخاص به ابتداءً من وقت دخوله إلى الخدمة باستخدام إجراءات المصرف السرية إلى وقت خروجه من الخدمة، ولا يكون المصرف مسؤولاً في حال عدم صحة البيانات المقدمة من العميل، ولا يقدم المصرف أي تعويض نتيجة لعدم صحة البيانات كما لا يحق للعميل إلغاء أو تعديل التعليمات بعد تاريخ الاستحقاق الخاص بها.
- 3,6 تعتبر سجلات المصرف لأي من العمليات أو التعليمات التي تم تنفيذها نتيجة استخدام خدمة الإنترنت البنكي دليلاً كافياً وقاطعاً على إجراء هذه المعاملات، وتكون ملزمة للعميل في جميع الأحوال.
- 3,7 يوافق العميل ويقر بأن:
- أ- جميع الطلبات أو المعاملات التي يتم استلامها من خلال خدمة الإنترنت البنكي خلال ساعات عمل المصرف يتم تنفيذها طبقاً لنوع الطلب والتاريخ و/أو وقت استلام الطلب
- ب- يوافق العميل على أن المصرف له الحق حصرياً في اختيار البنوك المراسلة بالنسبة للتحويلات الخارجية
- 3,8 يلتزم العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال / الهندسة الاجتماعية، إلخ) والتي ستظهر على القنوات الإلكترونية، على الموقع الرسمي للمصرف أو طرق التواصل الرسمية الصادرة من المصرف، ويوافق على عدم اعتبار ذلك انتهاكاً لخصوصيته.

4- Service Fees:

4- رسوم الخدمة :

- 4.1 There are no fees for accessing your account through any of the Online Banking services.
- 4.2 The bank shall determine the prescribed service fees. And the bank may amend them at any time it decides and should notify the customer with the fees through any other official channel provided by the bank.

- 4,1 لا توجد رسوم للدخول على حساب العميل عبر أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 4,2 يحدد المصرف رسوم الخدمة المقررة، ويجوز للمصرف تعديلها في أي وقت يراه مع إخطار العميل بالرسوم المقررة بأي وسيلة من طرق التواصل الرسمية الصادرة من المصرف.



4.3 The bank shall be entitled to debit the service fees prescribed at the bank from the customer's account/accounts.

The customer hereby approves the debit of such fees at once from his/her account/accounts in return for performing the service or part thereof.

4.4 The customer makes a final and irrevocable declaration of his knowledge and acceptance of the list of tariffs, expenses, commissions, and returns applied by the bank on the products and services provided to him, which are announced through all communication channels, including the bank's official website (www.aib.com.eg).

The customer acknowledges the bank's right to periodically amend the tariff without the customer's consent.

4,3 يحق للمصرف خصم رسوم الخدمة المقررة في المصرف من حساب/حسابات العميل، وبموافق العميل على خصم تلك الرسوم فوراً من حساب/حساباته، وذلك مقابل أداء الخدمة، أو جزء منها.

4,4 يقر العميل إقراراً نهائياً غير قابل للإلغاء بعلمه وقبوله باللائحة التعريفات والمصروفات والعمولات والعوائد المطبقة من قبل المصرف على المنتجات والخدمات التي يقدمها له والمعلنة لدى كافة فروع وقنوات الاتصال بالمصرف بما فيها الموقع الإلكتروني الرسمي للمصرف (www.aib.com.eg). كما يقر بأحقية المصرف في تعديل تلك اللائحة بشكل دوري ودون الحاجة إلى الحصول على موافقة العميل المسبقة

5- Loss & Damage:

5- الخسائر والأضرار:

5.1 The customer shall bear solely all direct or indirect damage or losses resulting from his breach or violation of the terms and conditions of this application.

The customer also agrees to compensate the bank against any losses or damages of any kind that may befall the bank as a result of the customer's failure to comply with any of the terms of this application.

5.2 The Bank is not responsible for any failure in providing the service, whether partially or totally if this is attributable to any reason beyond the control of the Bank, such as for example without limitation, any suspension of service resulting from maintenance or updating the systems at the bank or as a result of any other entity that the bank uses to provide the service and to notify the customer of such failure.

5.3 The customer will be fully responsible for the maintenance of their devices, operations, programs and any required costs.

5.4 The customer will be responsible for any failure in hardware / software that customer uses to access the service or any software / hardware that may negatively affect service security and/or service effectiveness or any viruses that may expose customer's credentials.

The customer undertakes to adhere to all security standards in addition to any other instructions issued by the bank, and the customer agrees to review these standards and instructions periodically.

5,1 يتحمل العميل وحده كل الخسائر أو الأضرار المباشرة أو غير المباشرة الناجمة عن إخلاله أو مخالفته لشروط وأحكام هذا الطلب.

كما يوافق العميل على تعويض المصرف ضد أي خسائر أو أضرار من أي نوع قد تصيب المصرف نتيجة إخلال العميل بالالتزام بأي من بنود هذا الطلب

5,2 المصرف غير مسؤول عن أي إخفاق في تقديم الخدمة جزئياً أو كلياً إذا كان ذلك راجعاً لأي سبب خارج عن سيطرة المصرف، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي إيقاف للخدمة ناتج عن صيانة أو تحديث النظم لدى المصرف أو بسبب أي جهة أخرى يستخدمها المصرف لتقديم الخدمة مع إخطار العميل بهذا الإيقاف.

5,3 يعتبر العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة عن صيانة الأجهزة والبرامج الخاصة به وما يستلزم تشغيلها من مصاريف ونفقات.

5,4 يتحمل العميل مسؤولية استخدامه لأية برمجيات أو أجهزة قد تعرض أمن وفعالية الخدمة وكشف بيانات العميل، ويتحمل العميل كافة النتائج المترتبة على ذلك، ويخلي طرف المصرف من أية مسؤولية بهذا الخصوص.

يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة لأي تعليمات أخرى صادرة من المصرف، ويوافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه المعايير والتعليمات بشكل دوري

6- Service Amendment/Cancellation:

6- تعديل / إلغاء الخدمة:

6.1 The bank shall be entitled to amend the service at any time with its absolute discretion. In this case, the customer shall be furnished with the substantial amendments introduced into this service through any of the means that the bank deems appropriate, for example; the bank's website (www.aib.com.eg).

6.2 The bank shall be entitled, pursuant to its absolute discretion, to stop, withdraw, or limit the use of the customer to the service or any part thereof or to completely revoke the service without any liability on AIB and to notify the customer.

6.3 The bank shall be entitled to change the terms and conditions of this application at any time with its absolute discretion. The customer shall be furnished with the amendments through the website of the bank (www.aib.com.eg).

6.4 The customer shall be entitled to terminate this application by notifying the bank of the foregoing in writing hand to hand or registered mail with acknowledgment of receipt. This termination applies from the first business day following the date in which the bank receives the notice. The customer shall be fully responsible for all banking instructions/ transfers /transactions issued by him/her till completely terminating this application.

6,1 يحق للمصرف تعديل الخدمة في أي وقت يراه من حيث تحديث أو إضافة خدمة جديدة، وفي هذه الحالة يتم الإعلان عن التعديلات الجوهرية التي تطرأ على هذه الخدمة عن طريق أي من الوسائل التي يراها المصرف مثال: الموقع الإلكتروني للمصرف (www.aib.com.eg).

6,2 يحق للمصرف وفقاً لمطلق تقديره، أن يوقف أو يسحب أو يحد من استخدام العميل للخدمة، أو أي جزء منها أو أن يلغي الخدمة تماماً دون أي مسؤولية على المصرف مع إخطار العميل بذلك.

6,3 يحق للمصرف تغيير بنود وشروط هذا الطلب في أي وقت يراه، ويتم إخطار العميل بالتعديلات عن طريق الموقع الإلكتروني للمصرف (www.aib.com.eg).

6,4 يحق للعميل إنهاء هذا العقد بإخطار المصرف كتابةً يداً بيد أو بالبريد المسجل بعلم الوصول، ويسري هذا الإنهاء من أول يوم عمل تالي لتاريخ استلام المصرف للإخطار، ويكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة عن كافة التعليمات/التحويلات /العمليات المصرفية الصادرة منه حتى تمام تنفيذ إنهاء هذا التعاقد.



7- Terms and Conditions of Application:

7- بنود وشروط الطلب:

These terms related to Online Banking are applied in so far as they do not conflict with the Manual of General and Special Terms for Dealing with Accounts and Banking and Online Services.

تسري هذه الشروط والأحكام على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت بالقدر الذي لا تتعارض فيه مع دليل الشروط العامة والخاصة للتعامل بالحسابات البنكية والإلكترونية

7.1 Any transaction done on the customer's accounts using the approved authentication method is considered an instruction issued by the customer and is considered an argument in proof. The customer has no right to dispute it or claim that is not valid, and it shall be considered as written approval from the customer.

7,1 يعتبر أي تعامل على الحسابات الخاصة بالعميل باستخدام وسيلة التوثيق المعتمدة تعليمات صادرة من العميل، وتعتبر حجة في الإثبات، ولا يحق بأي حال من الأحوال الاعتراض عليها أو الدفع بعدم صلاحيتها، وتعتبر تعليمات موقعة بتوقيع العميل المعتمد.

7.2 By virtue of this application, the customer hereby declares the full conclusiveness of the bank's electronic extracts that proving all what the customer issued of instructions/transfers/operations through Online Banking.

7,2 يقر العميل صراحة بموجب هذا الطلب بالحجية الكاملة لمستخرجات المصرف الآلية المثبتة لما قام به العميل من إصدار تعليمات/ تحويلات /عمليات بمعرفته عن طريق الخدمة.

7.3 The customer hereby authorizes the bank by virtue of this application to implement the banking instructions/transactions that were carried out pursuant to his/her instructions through the service using his/her secret code.

7,3 يفوض العميل المصرف بموجب هذا الطلب في تنفيذ التعليمات/العمليات المصرفية التي تمت بناء على تعليماته عن طريق الخدمة وباستخدام وسيلة التوثيق المعتمدة الخاص به.

7.4 All transactions implemented using the service whose results are reflected on the account shall appear on the customer's account statement.

7,4 كل العمليات المنفذة باستخدام الخدمة، والتي انعكست نتيجتها على الحساب سيتم إظهارها في كشف حساب العميل.

7.5 The bank is not responsible for any dealing by a third party that is not permitted.

7,5 المصرف غير مسؤول عن أي تعامل غير مسموح به من قبل طرف ثالث.

7.6 The customer will be responsible for any failure in hardware/ software that customer uses to access the service or any software/ hardware that may negatively affect service security and/or service effectiveness or any device viruses that may expose customer's credentials.

7,6 رغم استخدام كافة الوسائل الأمنية الممكنة للحماية من مخاطر انفتاح شبكة الإنترنت، غير أن المصرف لا يعتبر مسؤولاً عن أي ضرر قد يلحق بالعميل نتيجة المخاطر المترتبة على استخدام شبكة الإنترنت. وأن العميل وحده هو الذي يتحمل كافة المخاطر الناجمة عن الخدمة التي اختارها بموجب هذا الطلب.

7.7 AIB will not be responsible in the event of irregularity of the service if non-operational or if inaccurate information is given through the service.

7,7 لا يترتب على المصرف أية مسؤولية في حالة عدم انتظام أو توقف الخدمة أو عدم الدقة في المعلومات المستخرجة بواسطتها.

7.8 AIB shall have the right not to perform any funds transfers if the customer does not have sufficient balance in the account, he/she designated at the time the order is to be performed, or if the transfer amount exceeds the daily transfer limit.

7,8 يحق للمصرف عدم تنفيذ تحويل أي من مبالغ للعميل، إذا لم يتوفر الرصيد الكافي في الحساب في الوقت الذي يتم فيه التحويل، وكذلك إذا تجاوز مبلغ التحويل الحد الأقصى المسموح به للتحويل يومياً.

7.9 AIB shall have the right to change the daily transfer limit at any time without prior customer's approval and should notify the customer.

7,9 يحق للمصرف في أي وقت تعديل حد التحويل اليومي بدون أخذ موافقة العميل مسبقاً مع إخطار العميل بذلك.

7.10 Customer cannot cancel any financial transaction that was requested and executed using the Online Banking service.

7,10 لا يستطيع العميل إلغاء أي عملية مالية تم إدخالها وتنفيذها من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

7.11 The bank shall have the right to change or modify the terms and conditions related to the service and notify the customer electronically or written. If the customer uses the service after changing the terms and conditions, the customer will be considered as committed. Also, AIB has the right to change the technology used in the service(s) without prior notice and without giving any reasons to the customer.

7,11 يحق للمصرف تغيير أو تعديل الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة وإعلام العميل بهذا الإجراء (خطياً أو إلكترونياً) وإذا استخدم العميل الخدمة بعد تغيير التعليمات يعتبر العميل موافقاً عليها كما يحق للمصرف أن يقوم بتغيير التكنولوجيا المستخدمة في الخدمة والخدمات المقدمة بدون إخطار مسبق أو دون إبداء أية أسباب.

7.12 AIB offers the service as per the set of AIB instructions, and the customer will be informed of such instruction while requesting the service.

7,12 تقدم الخدمة حسب تعليمات المصرف المعتمدة في حينه، والتي يتم إعلام العميل بها وقت طلب الخدمة.

7.13 AIB will not be responsible in the event of irregularity of the service or service interruption due to reasons beyond the bank's control including but not limited to power outages, failures in the computer systems or networks, or interrupted / delayed payments by electronic network or correspondent or receiving banks, However, in case of service interruption due to predetermined maintenance work, the customers should be notified through one of the means adopted by AIB.

7,13 لا يترتب على المصرف أية مسؤولية في حالة عدم انتظام أو توقف الخدمة نتيجة ظروف خارجة عن إرادته، على سبيل المثال لا الحصر انقطاع التيار الكهربائي، أخطاء ناتجة عن أعمال في أنظمة الحاسب الآلي أو شبكات الاتصالات، أو تعطل / تأخر المعاملات من قبل شبكات المدفوعات الإلكترونية أو البنوك المرسلة أو المستقبلة، وفي حالة انقطاع الخدمة لعمل ميانة محددة مسبقاً يتم إخطار العملاء من خلال إحدى الوسائل المعتمدة للمصرف.

7.14 In case of service disconnection, AIB will ensure to reactivate the service within 6 hours except for force majeure.

7,14 في حالة انقطاع الخدمة، سيحرص المصرف على استعادة الخدمة خلال 6 ساعات باستثناء القوة القاهرة.

7.15 AIB may use the customer's information internally to provide him/her with information about new services.

7,15 يحق للمصرف استخدام المعلومات المتعلقة بالعميل داخلياً لتزويده بمعلومات عن الخدمات الجديدة.

7.16 AIB has the rights to suspend the service at any time, partially and for any period of time / completely, without giving reasons to the customer.

7.17 The bank takes all necessary measures to ensure the confidentiality of all data and information that may be received when subscribing to any Online Banking services. The bank is also committed to maintain the confidentiality of all operations that the customer performs. However, the bank does not guarantee the safety of customers' personal devices against any viruses or hacking, as this is the sole responsibility of the customer.

The bank is also not responsible for any damages that may befall the customer as a result of using Online Banking services, and the bank and the customer undertake not to disclose any of the above except in accordance with applicable laws or in implementation of any binding provisions or orders or in accordance with the terms and conditions of using the service.

7.18 The bank may delegate some of its commitments to any other party according to the terms and conditions of using the Online Banking services, and in such cases, the bank will still be responsible for maintaining the confidentiality of all the customer information and accounts.

7.19 In case of customer complaint, it must be submitted to Customer's Right Protection Department at the bank or registered through any of free-of-charge channels:

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

The bank shall respond to the complaint (in writing or electronically) within (15) fifteen business days from the date of its submission, unless it is related to external parties , in case the client rejects the response of the bank, the customer shall notify the bank in writing within (15) fifteen business days from the date of receiving the bank's response, stating his/her reasons of rejection. Failure to contest the bank's feedback, as per the aforementioned, shall be regarded as an implied acceptance of the bank's response. Nevertheless, in case of rejection, the bank shall review the complaint again and update the customer of final feedback thereto within (15) fifteen business days.

The customer shall not submit his complaint directly to the Central Bank of Egypt except in the following two cases only:

- (a) No feedback received from AIB to the complaint submitted by the customer within (15) fifteen business days from the date of its submission to the bank.
- (b) Customer rejection of the final feedback received from AIB.

7,16 يحق للمصرف حجب الخدمة عن العميل جزئياً لأي مدة \ كلياً بدون إبداء أسباب.

7,17 يعمل المصرف على اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حماية سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العملاء أثناء تقديم أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها، ولا يعني ذلك أن المصرف يضمن سلامة الأجهزة الشخصية للعملاء ضد أي فيروسات أو اختراقات؛ حيث إن تلك هي مسؤولية العميل منفرداً.

كما أن المصرف غير مسؤول عن أي أضرار قد تصيب العميل نتيجة استخدام الخدمة، ويتعهد المصرف والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة

7,18 يحق للمصرف أن يفوض أي طرف آخر بتنفيذ بعض من التزاماته التي التزم بها وفق شروط وأحكام استخدام الخدمة، وفي هذه الحالة، فإن المصرف سيظل مسؤولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته.

7,19 في حالة وجود شكوى لدى العميل، فيتعين تقديمها إلى إدارة حماية حقوق العملاء بالمصرف أو تسجيلها بأحد القنوات المجانية التي يوفرها المصرف، والتي يقوم باستحداثها من وقت إلى آخر:

- استيفاء نموذج الشكوى المتاح بالبرع.
- الموقع الإلكتروني.
- إرسال الشكوى على البريد الإلكتروني الخاص بإدارة حماية حقوق العملاء (crp@aib.com.eg)
- الاتصال على رقم الهاتف الخاص بإدارة حماية حقوق العملاء 25860155.
- عن طريق الاتصال بالخط الساخن للمصرف رقم 19604.

ويلتزم المصرف بالرد على الشكوى (كتابياً أو إلكترونياً) خلال (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها ما لم تكن متعلقة بجهات خارجية، وفي حالة عدم قبول العميل رد المصرف فعليه القيام بإخطار المصرف بأسباب عدم القبول كتابياً خلال (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام رد المصرف متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً لرد المصرف وحال موافاة المصرف بما يفيد عدم القبول، فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة العميل برد المصرف النهائي خلال (15) خمسة عشر يوم عمل

ولا يجوز للعميل تصعيد أي شكوى تتعلق بهذا العقد إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين

- (أ) عدم رد المصرف نهائياً على الشكوى المقدمة من العميل خلال (15) خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها لها
- (ب) عدم قبول العميل لرد المصرف النهائي على موضوع الشكوى.

8- CBE Law and Anti- Money Laundering:

8- قانون البنك المركزي ومكافحة غسل الأموال:

8.1 The customer acknowledges and undertakes to comply with all the Central Bank of Egypt law and regulations in the Arab Republic of Egypt and all applicable laws, rules, and regulations required by the anti-money laundering and any procedures to monitor anti-money laundering specified by the bank from time to time.

8,1 يقر العميل، ويتعهد بالالتزام بجميع القوانين المطبقة والقواعد واللوائح السارية، والتي تتطلبها لوائح وقوانين البنك المركزي المصري في جمهورية مصر العربية وقوانين مكافحة غسل الأموال وأي إجراءات لمراقبة ومكافحة غسل الأموال المحددة من قبل المصرف من وقت إلى آخر.

9- General Terms:

9- شروط عامة:

9.1 This application is governed by the Egyptian law. Any dispute hereto arising out of the execution of this application shall be subject to the jurisdiction of the primary South Cairo court.

9,1 يخضع هذا الطلب للقانون المصري، وتكون محكمة جنوب القاهرة الابتدائية هي المختصة بنظر أي نزاع ينشأ عن تنفيذ أحكامها.



9.2 If there is any discrepancy between the Arabic version, and the English version the Arabic version shall prevail.

9,2 في حالة التعارض بين النصين العربي والإنجليزي يعول على النص العربي، ويكون هو الواجب التطبيق.

10- Intellectual Property rights:

10- الملكية الفكرية:

- 10.1 The bank's logo is a registered trademark owned by AIB. Generally, AIB has the right to own any trademarks associated with its products that appear on the internet pages.
- 10.2 The customer acknowledges that the Online Banking service is owned by AIB, which has the copyright and all intellectual property rights in all programs and documents for Online Banking transactions and any modifications thereto, including the user guidelines, manuals, and any other materials in any form whatsoever.
- 10.3 The customer agrees at all times to deal with privacy and complete confidentiality with all rights of use, documents, and any other information related to Online Banking service and will not copy/reproduce the aforementioned information in any way, whether in whole or in part, or allow any other party to use the service without prior written approval from the bank.
- 10.4 The customer may not under any circumstances download, copy, modify, improve, quote or transfer any software systems in any way, including the service and/or the site and the documents related to them, and the bank has the right to claim all necessary compensation from the customer to fix the damage that may befall the bank.

- 10,1 شعار المصرف علامة تجارية مسجلة ومملوكة لصالح المصرف بصفة عامة، فإن البنك لديه الحق في حيازة أي علامات تجارية مرتبطة بمنتجاته، والتي تظهر في صفحات الإنترنت.
- 10,2 يقر العميل أن خدمة الإنترنت البنكي ملكاً للمصرف، والذي له الحق في حقوق النشر وجميع حقوق الملكية الفكرية في جميع البرامج والمستندات للمعاملات البنكية على الإنترنت وما يطرأ عليها من تعديلات بما في ذلك مرجع الاستخدام والكتيبات وأي مواد أخرى في أي صورة كانت.
- 10,3 يوافق العميل في جميع الأوقات على التعامل بخصوصية والسرية التامة مع جميع حقوق الاستخدام والمستندات وأي معلومات أخرى متعلقة بخدمة الإنترنت البنكي، ولا يجوز له نسخ / إعادة إنتاج المعلومات المذكورة بأي شكل من الأشكال سواء كلياً أو جزئياً أو السماح لأي طرف آخر باستخدام الخدمة دون موافقة خطية مسبقة من البنك.
- 10,4 لا يجوز للعميل بأي حال من الأحوال تحميل أو تنزيل أي أنظمة للبرنامج أو نسخها أو تعديلها أو تحسينها أو اقتباسها أو تحويلها بأي شكل من الأشكال، ويشمل ذلك الخدمة و/أو الموقع والمستندات المتعلقة بهما، ومن حق المصرف الرجوع على العميل بكافة التعويضات اللازمة لتصحيح الأضرار التي قد تلحق بالمصرف.

11- Acceptance:

11- القبول :

- 11.1 The customer's signature on the application to subscribe to Online Banking services and delivering it to the bank branch is considered a final, binding contract between the bank and the customer.
- The customer's signature on the subscription request constitutes his complete and final approval of the current Online Banking services and any new developments in them, immediately after using them and/or approving them electronically, without any responsibility on the part of the bank.

- 11,1 يعتبر توقيع العميل على طلب الاشتراك في خدمة الإنترنت البنكي وتسليمه لفرع المصرف تعاقداً نهائياً ملزماً بين المصرف والعميل.
- كما يعد توقيع العميل على طلب الاشتراك موافقة تامة ونهائية منه على الخدمات المصرفية الإلكترونية الحالية وما يستجد بها، وذلك فور القيام باستخدامها و /أو الموافقة عليها إلكترونياً دون أدنى مسؤولية على المصرف