

شروط وأحكام خدمة الكشف الإلكتروني للحسابات و البطاقات



أولاً: الحسابات

١. التعريف

- **البنك:** يقصد به البنك الأهلي المصري وجميع فروعه وخلفاؤه والمتنازل له / لهم.
- **العميل:** يقصد به صاحب الحساب او الحسابات.
- **الحساب:** يقصد به أي حساب مفتوح لدى البنك مطبق عليه شروط وأحكام الحسابات المصرفية.
- **الخدمة:** يقصد بها إيقاف ارسال كشف الحساب الورقي الى العميل وقيام البنك بإرساله عبر البريد الإلكتروني الخاص به والمحدد من جانبه بطلب الاشتراك في الخدمة والمسجل لدى البنك أو الاطلاع عليها من خلال خدمة الأهلي نت.
- **البريد الإلكتروني:** هو عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل لدى البنك والذي يعد وسيلة لتبادل الرسائل الإلكترونية.
- **الأهلي نت:** هي خدمة الأهلي نت المقدمة من جانب البنك والتي تعتبر تجربة مصرفية متطورة سهلة وأمنة تتيح العديد من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك عن طريق الخدمة المذكورة والتي يمكن إجرائه من أي مكان وفي أي وقت ويمكن من خلالها الاطلاع على كافة المعاملات المالية التي تتم على الحساب.

٢. آليه تقديم الخدمة:

من خلال البريد الإلكتروني:

- فور قيام العميل بتسجيل الاشتراك في الخدمة وبعد تحقق البنك من هويته، سوف يقوم البنك بإرسال بريد إلكتروني الى العميل يحتوي على خطاب ترحيبي (Welcome Letter) يوضح طريقة إدخال الرقم السري الخاص به والذي سيكون العميل مطالب بإدخاله عند استقبال كشف الحساب من خلال البريد الإلكتروني.

خلال الاهلي نت:

- فور قيام العميل بتسجيل الاشتراك في خدمة الكشف الإلكتروني للحسابات و البطاقات وبعد تحقق البنك من هويته، سوف يقوم البنك بتوجيه العميل بالاشتراك في خدمة الاهلي نت (في حالة كون العميل غير مشترك بخدمة الأهلي نت) أو توجيه العميل بتفعيل خدمة الأهلي نت (في حالة كون العميل مشترك بخدمة الاهلي نت وغير مفعلة)، وبعد الاشتراك والتفعيل فيمكن للعميل الاطلاع على المعاملات المالية وكشوف الحسابات الخاصة بها عن أي فترة يتم تحديدها من جانبه والمتاحة على النظام.

٣. الانتفاع بالخدمة:

- يلتزم البنك بأن ينفذ كافة التعليمات الخاصة بالخدمة موضوع الطلب وهي إيقاف طباعة كشوف الحسابات الورقية و إرسالها عبر البريد الإلكتروني المحدد بطلب الإشتراك في هذه الخدمة / الاطلاع عليها من خلال خدمة الأهلي نت ، وتعتبر موافقة العميل على هذه الشروط والأحكام إقراراً منه بأنه على علم بالقيود القائمة على استخدام الخدمة وأن استمرارية وعدم انقطاع الخدمة يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على استخدامها، وعليه بموجب هذا فإن العميل يعفي البنك من أية مسؤولية في حالة عدم تمكن العميل من الانتفاع بالخدمة بسبب خارج عن إرادة البنك.
- يحق للبنك من وقت لآخر إجراء تعديلات / صيانة / تحديث للخدمة مما قد يتطلب توقف الخدمة لفترة معينة أو نهائياً وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن العميل من استخدام الخدمة ولا يمكن للعميل الرجوع على البنك بأية مطالبات نظير توقف الخدمة على أنه في حالة توقف الخدمة بشكل مؤقت أو نهائي يقوم البنك بإخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.
- يحتفظ البنك بحقه في أن يرفض طلب العميل بالاشتراك في الخدمة.
- يتحمل العميل مسؤولية صحة عنوان البريد الإلكتروني المحدد من جانبه والمسجل بطلب الإشتراك في الخدمة والذي سيتم من خلاله إرسال كشف الحساب إلى العميل.
- يقر العميل صراحة بموجب موافقته على هذه الشروط والأحكام بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات / العمليات المصرفية الخاصة بالحساب.

٤. رسوم الخدمة:

- يتحمل العميل رسوم مقابل الاشتراك في الخدمة وفقاً والاسعار المعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم على أن يقوم البنك بإخطار العميل وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة، وبهذا يفوض العميل البنك بأن يقيد الرسوم المستحقة خصماً على الحساب.

٥. استبعاد المسؤولية:

- يلتزم العميل في حالة نسيان أو سرقة البريد الإلكتروني المدون بطلب الاشتراك أو عدم التمكن من استخدامه لأي سبب من الأسباب بإخطار البنك فوراً لكي يقوم بإيقاف الخدمة ويكون البنك مسئولاً فقط من تاريخ الابلاغ.
- في حالة رغبة العميل في تعديل عنوان البريد الإلكتروني الخاص به المدون بطلب الاشتراك هذا والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك او من خلال الخدمات الذاتية على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك.
- لا يعد البنك مسئولاً عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مصاريف مهما كانت قيمتها - وتحت أي مسمى - يتكبدها العميل نتيجة الاخلال بأي من هذه الشروط والأحكام.

- إن أي تقصير أو تأخير من البنك في ممارسة أي حق أو صلاحية أو امتياز بذاته لن يشكل تنازلاً عن ذلك الحق أو أي جزء منه، كما أن أي ممارسة من البنك إلي حق أو صلاحية أو امتياز لن يمنعه من تكرار هذه الممارسة، وتعتبر الحقوق والتدابير القضائية المتاحة شرعاً ونظاماً معززة ومكاملة لبعضها البعض ولا تستثنى أية حقوق أو تدابير قضائية أخرى ينص عليها القانون أو النظام.

٦. أحكام عامة:

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي تتعلق بتقديم خدمة الكشف الإلكتروني للحسابات و البطاقات وإرسالها عبر البريد الإلكتروني، ولا يعد البنك مسئولاً عن أي تسريب للبيانات السرية التي تتعلق بالخدمة نتيجة إهمال أو تقصير العميل أو نتيجة خلل بالأجهزة المستخدمة من قبله أو استخدام البرامج غير المؤمنة.
- يقر العميل بأن القوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية هي التي تحكم الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه.
- تكون هذه الأحكام والشروط مكملة ومتمة لشروط وأحكام فتح الحساب وجزء لا يتجزأ منها، وخاضعة للشروط والأحكام أو الاتفاقات التي أبرمها ووقعها العميل أو سوف يقوم بإبرامها مع البنك لاحقاً.
- يقر العميل بأنه هو المستفيد الحقيقي من الخدمة.
- يقر العميل ان الاشتراك بخدمة الكشف الإلكتروني للحسابات و البطاقات يلغي تلقائياً الاشتراك في خدمة حفظ المراسلات.
- يقر العميل بعدم قيام البنك الأهلى المصرى بإرسال كافة كشوف الحساب الورقية لكافة حساباته المصرفية القائمة والجديدة بجميع الفروع مع الإقرار بالاطلاع على كشف الحساب من خلال البريد الإلكتروني المسجل لدي البنك/خدمة الأهلى نت.
- يقر العميل بأنه سيقوم بالاطلاع على كشف الحساب من خلال خدمة الأهلى نت/البريد الإلكتروني وذلك بمجرد قيام البنك بإخطاره بالاطلاع بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة، وإذا لم يتم الاعتراض من جانب العميل على كشف الحساب خلال ٣٠ يوماً من تاريخ قيام البنك بأخطاره يعتبر ذلك موافقة منه على صحة المعاملات الواردة بكشف الحساب وذلك اعمالاً لقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي.
- في حالة رغبة العميل في إعادة الاشتراك في الخدمة فإنه يتعين عليه اجراء نفس الخطوات المتبعة والخاصة بالاشتراك في الخدمة.

٧. تعديل الشروط والأحكام:

- يحق للبنك تعديل كافة هذه الشروط والأحكام أو بعضها على أن يقوم البنك بإخطار العميل بأي تعديل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة كما تعتبر التعديلات التي تم اجرائها على هذه الشروط والأحكام جزءاً لا يتجزأ منها.

٨. انتهاء الخدمة:

- يحق للعميل طلب إيقاف الخدمة عن طريق زيارة أقرب فرع من فروع البنك والتوقيع على النموذج الخاص بذلك، ويمكن للبنك أن يلغي اشتراك العميل في الخدمة المذكورة في أي وقت مع إخطاره مسبقاً، ولن يؤثر هذا الإلغاء على مسؤوليات العميل فيما يخص الخدمة التي تمت حتى تاريخ الإلغاء.

٩. المراسلات والخطوات:

- يتم إرسال إي إخطار أو طلب أو أية مراسلات تتعلق بالخدمة إلى العميل على عنوانه أو بريده الإلكتروني الثابت بسجلات البنك، وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت للعميل بمجرد إرسالها بالبريد العادي أو الإلكتروني أو من خلال أية شركة متخصصة في هذا المجال على آخر عنوان له ثابت بسجلات البنك وتكون حجه عليه في الاثبات ويجب على العميل عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك أن يقوم بإخطار البنك بذلك بموجب إخطار كتابي مسبق بمدة لا تقل عن شهر، كما يلتزم العميل بقراءة التحذيرات والخطوات التنبيهية المرسله إليه من البنك.

١٠ القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

- تخضع هذه الشروط والأحكام لقواعد وأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ويتم تسوية أي نزاع قد ينشأ عن تأويلها أو تفسيرها أو تنفيذها عن طريق محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها أو أي محكمة أخرى يختارها البنك في هذا الشأن.
- حررت تلك الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية. وفي حالة وجود أي اختلاف بين النص العربي والنص الإنجليزي؛ فيسري النص العربي ويكون هو الملزم قانوناً في التفسير

١١- حماية حقوق العملاء

في إطار حرص البنك الأهلى المصرى على تطبيق أفضل المعايير الدولية المعمول بها داخل النظام المصرفي ووضع أسس وقواعد واضحة تحكم العلاقة بين البنك وعملائه في كافة مراحل التعامل بما يحقق أفضل معايير العدالة والشفافية ويتفق مع ضوابط البنك المركزي المصري، وعمال على حماية بيانات وحقوق العملاء بصورة ترسخ الثقة بين البنك وعملائه وفق قواعد وأسس واضحة، فقد تم الاتفاق على ما يلي:

١. مع عدم الاخلال بما ورد بقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد فيما يتعلق بالحفاظ على سرية حسابات العملاء وكذا ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، يتعهد البنك بحماية بيانات ومعلومات العميل حيث تعتبر كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز للبنك استخدامها أو مشاركتها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية المسبقة.

٢. يتيح البنك تعريفه المصروفات المطبقة على كافة المنتجات والخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات بصفة دورية من خلال موقع البنك www.nbe.com.eg
٣. في حالة عدم التزام العميل بتنفيذ أي من التزاماته وتعهداته الواردة بهذا الطلب أو تأخره في تنفيذها أن يتخذ أي من الإجراءات القانونية والمصرفية التي تحفظ حقه ومنها إيقاف الحساب.
٤. تكون كافة المراسلات بين البنك والعميل باللغة العربية.
٥. يحق للعميل تقديم الشكوى إلى إدارة الشكاوى بالبنك الأهلي المصري أو لأي من فروع البنك أو تسجيلها بأحد الوسائل الأخرى التي يوفرها البنك أو التي يقوم باستحداثها. ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابياً أو إلكترونياً) خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية (سوف يتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى). وحال عدم قبول العميل لرد البنك فعليه القيام بأخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابياً خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة العميل برد البنك النهائي خلال ١٥ يوم عمل ، ولا يجوز للعميل تصعيد أي شكوى تتعلق بهذا العقد إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:-
- عدم الرد نهائياً على الشكوى المقدمة منه خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك لها.
 - عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.
٦. يمكنكم تقديم الشكوى الخاصة بسيادتكم من خلال الوسائل التالية على سبيل المثال:
- فاكس : ٢٥٩٤٥٢٢١.
 - البريد الإلكتروني: customer.service@nbe.com.eg
 - مركز الاتصالات: ١٩٦٢٣
 - من خلال موقع مصرفنا رابط " اتصل بنا " : www.nbe.com.eg
 - قام العميل بقراءة كافة شروط وأحكام الاشتراك في الخدمة قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
 - يحق للعميل إلغاء طلبه خلال يومين عمل من تاريخ تقديم الطلب من خلال مركز الاتصالات او عن طريق زيارة الفرع الذي تم استيفاء الطلب به.
٧. يلتزم العميل بعدم الإساءة إلى البنك / موظفيه / مفوضيه / وكلائه / مراسليه، أو إتخاذ أي إجراء أو تصرف من شأنه الإضرار بالبنك وسمعته سواء داخل مقر وفروع البنك أو خارجها أو بأى وسيلة من الوسائل الإلكترونية أو مواقع التواصل الإجتماعى، وفى حالة مخالفة العميل ما تقدم فإنه يحق للبنك فضلاً عن قفل الحساب، أن يتخذ كافة الإجراءات المصرفية والقانونية ضد العميل للمحافظة على حقوقه.

1- Definitions:

- **The Bank:** means National Bank of Egypt (NBE) and all its branches, successor(s) and assignee(s).
- **The Customer:** means the account(s) holder.
- **The Account:** means any account held with the Bank subject to the terms and conditions of bank accounts.
- **The Service:** means the suspension of sending the account statement in paper form and sending the account statement by the Bank to the account holder via his e-mail which is specified in his request to subscribe to the service and as registered with the bank or to view it through Al Ahly Net service.
- **Email:** It is the customer's e-mail address registered with the bank, which is considered as a mean of exchanging electronic messages.
- **Al Ahly Net:** It is Al-Ahly Net service provided by the bank, which is considered an advanced, easy and secure banking experience that makes available several cutting-edge banking services anytime and anywhere, and through which all financial transactions carried out via the account can be viewed.

2- Service Provision Mechanism

- **Via email:**
 - Once the customer signs the Service application form, and after verifying his/her identity by the Bank, the Bank will send an email to the customer which comprises a welcome letter (explaining how to enter the PIN which the customer will be required to enter upon receiving a statement of account by email).
- **Via Al Ahly Net:**
 - Once the customer signs the Service application form, and after verifying his/her identity by the Bank, the Bank will ask the customer to subscribe to Al Ahly Net (in case she/he has not subscribed to such service), or the Bank will ask the customer to activate the service (in case the customer has subscribed to Al Ahly Net service but it is not activated). After subscription and activation, the customer can view the financial transactions and their account statements for any period specified by him and available on the system.

3- Service use:

- The Bank shall execute all instructions related to the service contemplated in the application which is to stop printing paper account statements and sending them via the e-mail specified in the service application form / view them through Al-Ahly Net service. The customer agreement to these Terms and Conditions shall be deemed an acknowledgement by the customer that s/he is aware of the restrictions imposed on the service use and that the continuous and uninterrupted provision of the service depends on the employed technology and the restrictions imposed on its use. Accordingly, the customer releases the Bank from any liability in case the customer is unable to use the service for any reason beyond the Bank's control.
- The Bank may, from time to time, modify/maintain/update the service which may require suspending the service for a certain period of time or indefinitely. This shall be one of the cases in which the Bank shall not be liable for the customer inability to use the Service. The customer cannot have recourse against the Bank for any claims due to the suspension of the service. However, in the event that the service is suspended indefinitely or temporarily, the Bank shall notify the Customer via the means deemed appropriate by the Bank.
- The Bank reserves the right to reject the customer application form to subscribe to the service.
- The customer shall be responsible for the correctness of the email address specified by the customer and stated in the service application form via which the statements of account shall be sent to the customer.
- The customer expressly acknowledges, by agreeing to these Terms and Conditions, the full admissibility in evidence of the Bank's automatically generated printouts evidencing the banking transactions undertaken/ instructions related to the account.

4- Service charges:

- The customer shall bear the charges for subscribing to the Service as specified and declared on the Bank website. The Bank reserves the right to modify these charges provided that the Bank shall notify the customer of any modification by the means deemed appropriate by the Bank. Therefore, the customer hereby authorizes the Bank to deduct the payable charges from the account.

5- Disclaimer:

- In the event that the email specified in the application form is forgotten or stolen or cannot be used due to any other reason, the customer shall promptly notify the Bank in order for the Bank to suspend the service, and the Bank shall be responsible only as of the date of notification.
- If the customer wishes to change the email address specified in the Service application form which was previously entered into the Bank's customer database, the customer shall visit the nearest branch or use the self-services available on the Bank's website.
- The Bank shall not be responsible for any loss, damage, costs or expenses – of whatever amount or nature – which the customer sustains due to breaching these Terms and Conditions.
- Delayed or partial exercise by the Bank of any right, power or privilege shall not constitute a waiver of such right, power or privilege, or any part thereof. Further, the Bank's exercise of any right, power or privilege shall not preclude the Bank's further exercise of the same. Moreover, the legal rights and remedies provided by law and order are corroborative and complementary, and are not exclusive of any other legal rights or remedies provided by law and jurisdictions.

6- General:

- The Bank shall maintain the secrecy of all data and information related to providing the service of E-statement for accounts and cards and send them via email. However, the Bank shall not be liable for the disclosure of any service-related confidential information due to negligence or omission of the account holder or due to any deficiency in the devices used by the account holder or using unsecured software.
- The customer acknowledges that the relevant Egyptian laws, implementing regulations, instructions and supervisory rules govern the services that the bank provides to its customers
- These Terms and Conditions shall be deemed a complementary and integral part of the account opening terms and conditions and shall also be subject to the terms and conditions or the agreements which are or will be signed and executed by the customer with the Bank.
- The customer declares that she/he is the real beneficiary of the service.
- The customer declares that subscribing to the E-statement for accounts and cards service shall automatically cancel the subscription to hold mail service.
- The customer declares that NBE shall not send all paper account statement for all his/her existing and new accounts with any branches, acknowledging that the account statements shall be reviewed via the customer's e-mail registered at NBE / EL AHLY NET.
- The customer declares that he/she shall review the account statement via e-mail/ El-Ahly net once notified of the review method deemed appropriate by the Bank. If no objection is expressed by the customer to the account statement within 30 days from receiving the Bank's notice, this shall be, in operation of the Central Bank and the Banking Sector Law, deemed an acceptance of the account statement's transactions as true and correct on the part of the customer.
- In the event that the customer wishes to re-subscribe to the service, she/he must take the same steps that are followed for subscribing to the service.

7- Amending Terms and Conditions

- NBE may amend all or part of these Terms and Conditions and shall notify the Account holder of any amendments by any means deemed appropriate by the Bank. Any introduced amendments shall be deemed an integral part of these Terms and Conditions.

8- Service termination:

- The customer has the right to request stopping the service by visiting the nearest branch of the bank and signing the relevant form. The Bank may cancel the customer's subscription to the said service at any time, upon a prior notice sent to the customer. Such cancellation shall not annul the customer responsibilities in relation to the service delivered up till the cancellation date.

9- Correspondence and notices:

- Any notice, request or correspondence related to the service shall be sent to the customer's address or e-mail held with the Bank. All the Bank's correspondence is deemed to be delivered to the customer when sent by ordinary mail or e-mail or via a specialized firm to the customer's latest address held with the Bank. Such correspondence is deemed a conclusive evidence against the customer. In case the customer changes his/her address held with the Bank, she/he shall notify the Bank of such change by means of a prior written notice of at least one month. The customer shall also read all warnings and alerts sent by the Bank.

10- Governing law

- These Terms and Conditions shall be governed by the provisions of the Egyptian law. Any dispute arising out of the interpretation, construction or execution of such Terms and Conditions shall be settled by the courts of Cairo of its different types and instances or any other court selected by the Bank.
- These Terms and Conditions have been made in both Arabic and English languages. In case of discrepancy between the Arabic text and the English text, the Arabic text shall be legally binding in interpreting these Terms and Conditions.

11- Customers' Rights protection

NBE is keen on implementing the best international standards applicable within the banking system as well as establishing clear principles and rules that govern the relationship between the Bank and its customers at all the stages of their interaction to meet the highest fairness and transparency standards and comply with the Central Bank of Egypt's (CBE) regulations. In addition, the Bank aims to protect customers' data and rights in a manner that instills trust between the Bank and its customers pursuant to clear rules and principles. Accordingly, it is agreed as follows:

1. Without prejudice to the provisions of the Central Bank and the Banking Sector Law with respect to maintaining the secrecy of the customer's accounts and the provisions of the Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT) Law and regulations, the Bank shall maintain the confidentiality of all the customer's financial and personal data which shall be considered as Confidential Information and this Confidential Information may not be used or shared with any third party by the Bank unless the customer's prior written consent is obtained.
2. The Bank shall make the banking tariffs that apply to all its products and services available and regularly updated on its website www.nbe.com.eg.
3. In the event of the customer's failure or delay in meeting any of its obligations or undertakings hereunder, the Bank may take any legal or banking procedures to maintain its rights, including suspending the account.
4. All correspondence between the Bank and the customer shall be in the Arabic language.
5. The customer may submit a complaint to NBE's Complaints Department or any branch or register the same using any other means provided or introduced by NBE. The Bank shall respond to the complaint in writing or electronically within 15 business days of the date of its receipt, except for the complaints related to transactions processed with third parties (the customer shall be notified of the period required to study the complaint). If the customer does not accept the response of the Bank, the customer shall, within 15 business days from receiving NBE's response, notify the Bank in writing of such non-acceptance and the reason thereof; otherwise, this shall be considered an implicit acceptance of the response. If the Bank is notified of such non-acceptance as indicated above, the Bank shall re-examine the complaint and notify the customer of the final response of the Bank within 15 days. The customer may not directly escalate any complaint in relation hereto to the CBE unless:
 - No response whatsoever is given in respect of the Account holder's complaint within 15 business days from the date of its receipt by the Bank; or
 - The Account holder does not accept the final response of the Bank to the complaint.

6. You may submit your complaint via the following means, including:
 - Fax: 25945221
 - E-mail: Customer.service@nbe.com.eg
 - Call Center: 19623
 - “Contact Us” link on NBE Website www.nbe.com.eg
 - The Account holder has carefully read all the Terms and Conditions of Service Subscription and has clearly and accurately understood their contents.
 - The Customer may cancel his/her request within two business days of the Application submission date via the Call Center or by visiting the branch where the Application was submitted.
7. The Customer shall not cause any harm to the Bank or NBE staff, representatives, sub-agents or correspondent banks; nor take any procedures or actions that would harm the Bank or its reputation inside or outside NBE Head Office and branches by any electronic means or social media. In case the Customer violates the aforementioned, NBE may not only close the Account, but also take all banking and legal procedures against the Customer to maintain its rights.

ثانياً بطاقات الائتمان:

الرجاء قبل تسجيل الاشتراك في خدمة إرسال كشف حساب البطاقة الائتمانية عبر البريد الإلكتروني قراءة شروط وأحكام الخدمة بعناية تامة وفي حالة الضغط على أوافق على الاشتراك في الخدمة يعد هذا موافقة صريحة منكم على الاشتراك فيها وأن إتاحة الخدمة لكم سيكون محكوماً بهذه الشروط والأحكام.

(١) التعريف:

التعريف الواردة بهذا الطلب تعنى:

البنك: ويقصد به البنك الأهلي المصري مصدر البطاقة وأيضا تعنى خلفائه ومن يتنازل لهم. وعنوان مركز بطاقات البنك ٢٨ كورنيش النيل مبنى سما المعادي - المعادي - القاهرة) تليفون - ٢٥٩٤٥٠٠٠ فاكس ٢٥٢٤٤٨١٦ - تلکس NBEUN ٢٠١٤ خدمة الأهلي فون (١٩٦٢٣).

البطاقة: يقصد بها بطاقة ائتمان البنك الأهلي المصري سواء الأصلية أو الإضافية، وهي بطاقة دفع إلكترونية دولية وتسري عليها القواعد المنظمة للعمل ببطاقات الدفع الإلكترونية من قبل هيئة الفيزا العالمية أو الماستر كارد العالمية.

حامل البطاقة: يقصد به حامل البطاقة الأصلية أو الإضافية.

حامل البطاقة الأصلية: يقصد به الشخص الذي وقع على طلب إصدار البطاقة، والذي أصدر له البنك البطاقة الأصلية وفتح باسمه حساب البطاقة ويلتزم بكافة أحكام وشروط استخدامها.

حامل البطاقة الإضافية: يقصد به الشخص (لا يقل سنه عن ١٨ سنة) الذي يعينه حامل البطاقة الأصلية إلى البنك ليصدر له البنك بطاقة إضافية باسمه والذي يوقع بموافقته والتزامه بكافة شروط وأحكام استخدامها.

الخدمة: يقصد بها قيام البنك بإرسال كشف الحساب الخاص بالبطاقة إلى حامل البطاقة عبر البريد الإلكتروني الخاص به المحدد من جانبه بطلب الاشتراك في الخدمة والمسجل لدى البنك.

البريد الإلكتروني: هو عنوان البريد الإلكتروني الخاص بحامل البطاقة والمسجل لدى البنك والذي يعد وسيلة لتبادل الرسائل الإلكترونية.

(٢) آلية تقديم الخدمة:

- يتم الحصول على الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك أو من خلال أقرب فرع من فروع البنك الأهلي المصري.
- فور قيام حامل البطاقة بتسجيل الاشتراك في الخدمة وبعد تحقق البنك من هويته، سوف يقوم البنك بإرسال بريد إلكتروني إلى حامل البطاقة يحتوي على خطاب ترحيب (Welcome Letter) يوضح طريقة إدخال الرقم السري الخاص به والذي سيكون حامل البطاقة مطالب بإدخاله عند استقبال كشف الحساب من خلال البريد الإلكتروني.
- يتم زيارة أقرب فرع من فروع البنك الأهلي المصري حال طلب إيقاف الخدمة أو إعادة تشغيلها.
- الاشتراك في الخدمة متاح على مدار ٢٤ ساعة من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك وخلال مواعيد العمل الرسمية حال الاشتراك من خلال فروع البنك.

(٣) الانتفاع بالخدمة:

- يلتزم البنك بأن ينفذ كافة التعليمات الخاصة بالخدمة موضوع الطلب وهي إرسال كشف الحساب الخاص بالبطاقة عبر البريد الإلكتروني المحدد بطلب الاشتراك في هذه الخدمة. وتعتبر موافقة حامل البطاقة على هذه الشروط والأحكام إقراراً منه بأنه على علم بالقيود القائمة على استخدام الخدمة وأن استمرارية وعدم انقطاع الخدمة يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على استخدامها، وعليه بموجب هذا فإن حامل البطاقة يعفي البنك من أية مسؤولية في حالة عدم تمكن حامل البطاقة من الانتفاع بالخدمة لأي سبب خارج عن إرادة البنك.
- يحق للبنك من وقت لآخر إجراء تعديلات / صيانة / تحديث للخدمة مما قد يتطلب توقف الخدمة لفترة معينة أو نهائياً وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن حامل البطاقة من استخدام الخدمة ولا يمكن لحامل البطاقة الرجوع على البنك بأية مطالبات نظير توقف الخدمة على أنه في حالة توقف الخدمة بشكل مؤقت أو نهائي يقوم البنك بإخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.
- يحتفظ البنك بحقه في أن يرفض طلب حامل البطاقة بالاشتراك في الخدمة أو أية تعليمات أو استفسارات ترد من حامل البطاقة.
- يتحمل حامل البطاقة مسؤولية صحة عنوان البريد الإلكتروني المحدد من جانبه والمسجل بطلب الاشتراك في الخدمة والذي سيتم من خلاله إرسال كشف حساب البطاقة إلى حامل البطاقة.
- يحق لحامل البطاقة الأصلية الاشتراك في الخدمة لاستقبال كشوف الحسابات الخاصة بالبطاقة الأصلية و/أو البطاقة/البطاقات الإضافية.
- يحق لحامل البطاقة الإضافية الاشتراك في الخدمة لاستقبال كشوف حساب البطاقة الإضافية فقط.
- يقر حامل البطاقة صراحة بموجب موافقته على هذه الشروط والأحكام بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات/العمليات المصرفية الخاصة بالبطاقة.

(٤) رسوم الخدمة:

يتحمل حامل البطاقة رسوم مقابل الاشتراك في الخدمة وفقاً والأسعار المعلنة على الموقع الإلكتروني للبنك ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم على أن يقوم البنك بإخطار العميل وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة، وبهذا يفوض حامل البطاقة البنك بأن يقيد الرسوم المستحقة على البطاقة الائتمانية.

(٥) استبعاد المسؤولية:

- يحق لحامل البطاقة طلب إيقاف الخدمة عن طريق زيارة أقرب فرع من فروع البنك أو عن طريق الاتصال بمركز الاتصالات (الأهلي فون) مع العلم أن طلب إعادة تنشيط الخدمة يتم عن طريق تقديم طلب كتابي من حامل البطاقة موقع عليه ثلاثياً بأقرب فرع من فروع البنك.

يلتزم حامل البطاقة في حالة نسيان أو سرقة البريد الإلكتروني المدون بطلب الاشتراك بإخطار البنك فوراً لكي يقوم بإيقاف الخدمة ويكون البنك مسؤولاً فقط من تاريخ الإبلاغ.

- في حالة رغبة حامل البطاقة في تعديل عنوان البريد الإلكتروني الخاص به المدون بطلب الاشتراك هذا والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك أو الاتصال بمركز الاتصالات (الأهلي فون) (أو من خلال الخدمات الذاتية على الموقع الإلكتروني).

(٦) أحكام عامة:

- لا يعد البنك مسؤولاً عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مصاريف مهما كانت قيمتها - وتحت أي مسمى - يتكدها حامل البطاقة نتيجة لإخلاله بأي من هذه الشروط والأحكام.

- إن أي تقصير أو تأخير من البنك في ممارسة أي حق أو صلاحية أو امتياز بذاته لن يشكل تنازلاً عن ذلك الحق أو أي جزء منه، كما أن أي ممارسة من البنك لأي حق أو صلاحية أو امتياز لن يمنعه من تكرار هذه الممارسة، وتعتبر الحقوق والتدابير القضائية المتاحة شرعاً ونظاماً معززة ومكاملة لبعضها البعض ولا تستثنى أية حقوق أو تدابير قضائية أخرى ينص عليها القانون أو النظام.

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي تتعلق بتقديم خدمة إرسال كشف حساب البطاقة الائتمانية عبر البريد الإلكتروني، ولا يعد البنك مسؤولاً عن أي تسريب للبيانات السرية التي تتعلق بالخدمة نتيجة إهمال أو تقصير حامل البطاقة أو نتيجة خلل بالأجهزة المستخدمة من قبله أو استخدام البرامج غير المؤمنة.

- يقر حامل البطاقة بأن القوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية هي التي تحكم الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه.

- تكون هذه الأحكام والشروط مكملة ومنتمة لشروط وأحكام استخدام البطاقة وجزراً لا يتجزأ منها، وأيضا خاضعة للشروط والأحكام أو الاتفاقات التي أبرمها ووقعها حامل البطاقة أو سوف يقوم بإبرامها مع البنك لاحقاً.

- يقر حامل البطاقة بأنه هو المستفيد الحقيقي من الخدمة.

- يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف ثانٍ سواء داخل جمهورية مصر العربية أو خارجها بتنفيذ بعض من تعهداته التي التزم بها وفق شروط وأحكام استخدام الخدمة وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسؤولاً في مواجهة حامل البطاقة عن المحافظة على سرية كافة بيانات حامل البطاقة وكافة حساباته كما أنه سوف يكون مسؤولاً في مواجهته عن أية أخطاء أو إهمال أو تقصير قد يقترفه ذلك الطرف الثاني.

(٧) تعديل الشروط والأحكام:

يحق للبنك تعديل كافة هذه الشروط والأحكام أو بعضها ويقوم البنك بإخطار حامل البطاقة بأي تعديل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة كما تعتبر التعديلات التي تم إجراؤها على هذه الشروط والأحكام جزراً لا يتجزأ منها.

(٨) إنهاء الخدمة:

يمكن لحامل البطاقة أن يلغي اشتراكه في الخدمة في أي وقت وذلك بإخطار البنك كتابياً بالإلغاء، ويمكن للبنك أن يلغي اشتراك حامل البطاقة في الخدمة المذكورة في أي وقت مع إخطاره مسبقاً، ولن يؤثر هذا الإلغاء على مسؤوليات حامل البطاقة فيما يخص الخدمة التي تمت حتى تاريخ الإلغاء.

(٩) المرسلات والإخطارات:

يتم إرسال إي إخطار أو طلب أو أية مراسلات تتعلق بالخدمة إلى حامل البطاقة على عنوانه أو بريده الإلكتروني الثابت بسجلات البنك وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت لحامل البطاقة بمجرد إرسالها بالبريد العادي أو الإلكتروني أو أية شركة متخصصة في هذا المجال على آخر عنوان له ثابت بسجلات البنك وتكون حجه عليه في الإثبات ويجب على حامل البطاقة عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك أن يقوم بإخطار البنك بذلك بموجب إخطار كتابي مسبق بمدة لا تقل عن شهر، كما يلتزم حامل البطاقة بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية المرسله إليه من البنك.

(١٠) القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي:

- تخضع هذه الشروط والأحكام لقواعد وأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ويتم تسوية أي نزاع قد ينشأ عن تأويلها أو تفسيرها أو تنفيذها عن طريق محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها أو أي محكمة أخرى يختارها البنك في هذا الشأن.
- حررت تلك الشروط والأحكام باللغتين العربية والانجليزية. وفي حالة وجود أي اختلاف بين النص العربي والنص الانجليزي يسري النص العربي ويكون هو الملزم قانونا في التفسير.

بند حماية حقوق العملاء

في إطار حرص البنك الأهلي المصري على تطبيق أفضل المعايير الدولية المعمول بها داخل النظام المصرفي ووضع أسس وقواعد واضحة تحكم العلاقة بين البنك وعملائه في كافة مراحل التعامل بما يحقق أفضل معايير العدالة والشفافية ويتفق مع ضوابط البنك المركزي المصري وعملا على حماية بيانات وحقوق العملاء بصورة ترسخ الثقة بين البنك وعملائه وفق قواعد وأسس واضحة، فقد تم الاتفاق على ما يلي:

- ١- مع عدم الإخلال بما ورد بقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي فيما يتعلق بالحفاظ على سرية حسابات العملاء وكذا ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، يتعهد البنك بحماية بيانات ومعلومات حامل البطاقة حيث تعتبر كافة بيانات ومعلومات حامل البطاقة المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز للبنك استخدامها أو مشاركتها مع الغير دون الحصول على موافقة حامل البطاقة الكتابية المسبقة.
- ٢- يتيح البنك تعريفه المصروفات المطبقة على كافة المنتجات والخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات بصفة دورية من خلال موقع البنك www.nbe.com.eg.
- ٣- في حالة عدم التزام حامل البطاقة بتنفيذ أي من التزاماته وتعهداته الواردة بهذا الطلب أو تأخره في تنفيذها أن يتخذ أي من الإجراءات القانونية والمصرفية التي تحفظ حقه ومنها إيقاف وإلغاء البطاقة.
- ٤- تكون كافة المراسلات بين البنك وحامل البطاقة باللغة العربية.
- ٥- يحق لحامل البطاقة تقديم الشكاوى إلى إدارة الشكاوى بالبنك الأهلي المصري أو لأي من فروع البنك أو تسجيلها بأحد الوسائل الأخرى التي يوفرها البنك أو التي يقوم باستحداثها، ويلتزم البنك بالرد على الشكاوى (كتابيا أو إلكترونيا) خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية (سوف يتم إخطار حامل البطاقة بالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى)، وحال عدم قبول حامل البطاقة رد البنك فعليه القيام بإخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابيا خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمنا أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولا ضمنا لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكاوى وموافاة حامل البطاقة برد البنك النهائي خلال ١٥ يوم عمل، ولا يجوز لحامل البطاقة تصعيد أي شكاوى تتعلق بهذا العقد إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:
 - عدم الرد نهائيا على الشكاوى المقدمة منه خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك لها.
 - عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكاوى.
- ٦- يمكنكم تقديم الشكاوى الخاصة بسيادتك من خلال الوسائل التالية على سبيل المثال:
 - فاكس: ٢٥٩٤٥٢٢١
 - البريد الإلكتروني: Customer.service@nbe.com.eg
 - مركز الاتصالات: ١٩٦٢٣
 - من خلال موقع مصرفنا رابط "اتصل بنا": www.nbe.com.eg
 - مواقع التواصل الاجتماعي (البنك الأهلي المصري) National Bank Of Egypt
- ٧- قام حامل البطاقة بقراءة كافة شروط وأحكام الاشتراك في الخدمة قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
- ٨- يحق للعميل إلغاء طلبه خلال يومين من تاريخ تقديم الطلب من خلال مركز الاتصالات أو عن طريق زيارة أقرب فرع.

Prior to subscription, please read the terms and conditions of the service carefully. Clicking on "Agree" shall be deemed an explicit approval by you to subscribe to the service and that the service provision shall be subject to these terms and conditions.

(1) Definitions:

The definitions herein shall bear the following meanings:

"The Bank" shall mean the National Bank of Egypt (NBE) S.A.E., the issuer of the card, as well as its successors and assignees. NBE's cards center is located at 28 Corniche El Nil, Sama El Maadi Towers, Maadi, Cairo (Tel: 25945000 – Fax: 25244816 – Telex: NBEUN 20014 – Al Ahly Phone: 19623).

"Card" shall mean the primary or supplementary credit card issued by NBE. It is an international e-payment card subject to Visa and MasterCard regulations governing e-payment cards.

"Cardholder" shall mean the holder of the primary or supplementary card.

"Primary Cardholder" shall mean the person who signed the card issuance application form, for whom the Bank issued the primary card and opened the card account in his/her name, and shall comply with all the terms and conditions of the card usage.

"Supplementary Cardholder" shall mean the person (not less than 18 years old) designated by the Primary Cardholder, for whom the Bank issues a supplementary card in his/her name. S/he shall sign to indicate his/her acceptance of, and compliance with, all the terms and conditions of the card usage.

"Service" shall mean sending the card statement of account by the Bank to the Cardholder to his/her e-mail address specified in the Service subscription form and registered in the Bank's records.

"Electronic Mail" or "e-mail" shall mean the electronic mail address of the Cardholder registered with the Bank which is a method of exchanging e-mail messages.

(2) Service provision mechanism:

- The Service is obtained through the Bank's official website or the nearest NBE branch.
- Upon subscription by the Cardholder to the Service and the Bank's verification of the Cardholder's identity, the Bank shall send an e-mail to the Cardholder containing a welcome letter that indicates how to enter the password which the Cardholder is required to insert in order to receive the statement of account via e-mail.
- The nearest NBE branch shall be visited to suspend or reactivate the Service.
- Subscription to the Service is available 24/7 through the Bank's official website and during the official business hours in case of subscribing at any NBE branch.

(3) Use of the Service:

- The Bank shall execute all the instructions related to the Service subject hereof, i.e. sending the card statement of account to the e-mail address specified in the Service subscription form. The Cardholder's acceptance of these terms and conditions shall be deemed a declaration on his/her part that s/he is aware of the Service-provision limitations and that the continuous and uninterrupted provision of the Service depends on the employed technology and the relevant limitations. Consequently, the Cardholder hereby releases the Bank from any liability should the Cardholder be unable to use the Service for any reason beyond the Bank's control.
- The Bank may, from time to time, amend, maintain and/or update the Service, which may require suspending the Service temporarily or permanently. In such case, the Bank shall not be liable for the Cardholder's failure to use the Service, and the Cardholder may not have recourse against the Bank for any claims resulting from Service suspension, provided that the Bank shall notify the Cardholder in case of temporary or permanent suspension of Service, by the means deemed appropriate by the Bank.
- The Bank reserves its right to reject the Cardholder's subscription to the Service, or any instructions or inquiries received from the Cardholder.
- The Cardholder shall be liable for the correctness of the e-mail address specified in the Service subscription form, to which the card statement of account shall be sent to the Cardholder.
- The Primary Cardholder shall be entitled to subscribe to the Service to receive the statements of accounts related to the primary and/or supplementary card(s).
- The Supplementary Cardholder shall be entitled to subscribe to the Service to receive the statements of account related to the supplementary card only.

- Subject to the Cardholder's acceptance of these terms and conditions, s/he shall expressly acknowledge the authenticity of the Bank's automatic printouts proving the banking instructions/transactions related to the card.

(4) Service charges:

The Cardholder shall be charged for the Service at the rates announced on the Bank's website. The Bank may amend the Service charges as it deems appropriate, provided that the Bank shall notify the Cardholder thereof in the manner deemed appropriate by the Bank. Thus, the Cardholder authorizes the Bank to post any due charges to the Cardholder's credit card account.

(5) Disclaimer:

- The Cardholder may request to suspend the Service by visiting the nearest NBE branch or contacting the call center (Al Ahly Phone), noting that Service reactivation shall be subject to a written request submitted by the Cardholder, affixed with his/her verified signature with tripartite name, at the nearest NBE branch. In case the Cardholder's registered e-mail is lost or stolen, the Cardholder shall promptly notify the Bank to suspend the Service. The Bank shall only be liable from the date of notification.
- In the event that the Cardholder wishes to change his/her e-mail address indicated in the subscription form and registered on the Bank's customer database, the Cardholder shall visit the nearest NBE branch, contact the call center (Al Ahly Phone) or use the self-services on the Bank's website.

(6) General provisions:

- The Bank shall not be liable for any loss, damage, costs or expenses of whatsoever value or nature, incurred by the Cardholder due to his/her breach of any of these terms and conditions.
- No delay or failure by the Bank to exercise any particular right, power or privilege shall constitute a waiver of such right, power or privilege or any part thereof. Further, the Bank's exercise of any such right, power or privilege shall not preclude any replicated exercise thereof. Rights and judicial measures legitimately and lawfully available shall be integral and complementary to each other, and shall not exclude any other rights or judicial measures stipulated by law or order.
- The Bank shall maintain the confidentiality of all data and information related to the credit card e-statement service, and shall not be liable for disclosure thereof due to the Cardholder's negligence or omission, the malfunction of hardware used by the Cardholder or the use of unsecured software.
- The Cardholder acknowledges that the services provided by the Bank to its customers shall be governed by the relevant Egyptian laws and executive regulations as well as the regulatory instructions and rules.
- These terms and conditions shall be an integral and complementary part of the terms and conditions of the card usage, and shall be subject to the terms and conditions or agreements which are, or will be subsequently, signed and concluded by the Cardholder with the Bank.
- The Cardholder declares that s/he is the real beneficiary of the Service.
- NBE may outsource some of its undertakings to a third party inside or outside the Arab Republic of Egypt under the Service terms and conditions. In such case, the Bank shall remain liable towards the Cardholder for the confidentiality of all the Cardholder's information and accounts, as well as for any error, negligence or omission committed by such third party.

(7) Amendment of terms and conditions:

The Bank may amend these terms and conditions wholly or partially and shall notify the Cardholder of any amendment via any means the Bank deems appropriate. Such amendments made by the Bank to these terms and conditions shall be deemed an integral part thereof.

(8) Service termination:

The Cardholder may cancel his/her subscription to the Service at any time by notifying the Bank in writing. The Bank may terminate the Cardholder's subscription to the said Service at any time and the Cardholder shall be notified in advance. Such termination shall not prejudice the Cardholder's obligations with respect to the Service provided until the termination date.

(9) Correspondence and notices:

Any notice, request or correspondence related to the Service shall be sent to the Cardholder at his/her address or e-mail address established in the Bank's records. All the Bank's correspondence shall be considered to be delivered to the Cardholder once sent by ordinary or electronic mail or any specialized courier at the

Cardholder's latest address held with the Bank, which shall constitute evidence of notification. In case the Cardholder changes his/her address held with the Bank, s/he shall notify the Bank of such change by at least one-month prior written notice. Furthermore, the Cardholder shall read the warnings and alerts sent by the Bank.

(10) Applicable law and jurisdiction:

- These terms and conditions shall be governed by the provisions and regulations of the Egyptian laws. Any dispute arising in relation to the construction, interpretation or execution thereof shall be settled by Cairo courts of different types and instances or any other court selected by the Bank in this regard.
- These terms and conditions are written in both the Arabic and English languages. In case of any discrepancy between the Arabic text and English text, the Arabic text shall prevail.

Banking consumer protection

NBE is keen on implementing the best international practices adopted within the banking system as well as setting clear principles and rules that govern the relationship between the Bank and its customers across all the stages of their interaction to meet the highest fairness and transparency standards in accordance with CBE's regulations. In addition, the Bank aims to protect customer data and rights with a view to boosting confidence between the Bank and its customers pursuant to clear rules and principles. Accordingly, it is agreed as follows:

- 1- Subject to the provisions of the Central Bank, the Banking Sector and Money Law with respect to maintaining the secrecy of accounts and the provisions of the Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Combating Law and regulations, the Bank shall maintain the confidentiality of all the Cardholder's financial and personal data and information which may not be used or shared with any third party unless the Cardholder's prior written consent is obtained.
- 2- The Bank shall make the banking tariffs that apply to all its products and services available and regularly updated on its website www.nbe.com.eg
- 3- In the event of the Cardholder's failure or delay in meeting any of its obligations or undertakings under this application, the Bank may take any legal or banking procedures to maintain its rights including the suspension and cancellation of the card.
- 4- All correspondence between the Bank and the Cardholder shall be in Arabic.
- 5- The Cardholder shall have the right to submit a complaint to the Complaints Department at NBE or to any NBE branch, or register the same by any other means provided or introduced by the Bank. The Bank shall reply to the complaint (in writing or electronic form) within 15 business days from the date of complaint receipt, except for the complaints related to transactions with external entities (the Cardholder will be notified of the period required to consider the complaint). In case Cardholder rejects the Bank's reply, s/he shall notify the Bank of the reasons for rejection in writing within 15 business days from the date of receiving the Bank's reply. If the Cardholder fails to do so, this shall be deemed an implicit acceptance of the Bank's reply. In case the Bank is provided with the reasons for rejection, the complaint shall be reconsidered and the Cardholder shall be provided with the Bank's final reply within 15 business days. The Cardholder may not escalate any complaint in relation hereto to the CBE directly, except in the following two cases:
 - No response whatsoever is given in respect of the Cardholder's complaint within 15 business days from the date of receiving such complaint by the Bank; or
 - The Cardholder does not accept the Bank's final response to the complaint.
- 6- You can submit your complaint through any of the following means:
 - Fax: 25945221
 - Email: customer.service@nbe.com.eg
 - Call Center: 19623
 - The Bank's website ("Contact Us") link: www.nbe.com.eg
 - Social media (National Bank of Egypt)
- 7- The Cardholder has carefully read all the terms and conditions of this application and has clearly and accurately understood and agreed to their contents.
- 8- The Cardholder may cancel his/her application within two days from submitting the same by contacting the call center or visiting the nearest branch.