

# شروط وأحكام المحفظة الالكترونية

## Terms and Conditions for Mobile Wallet

Terms and conditions  
الشروط والأحكام

    [www.eg.kfh.com](http://www.eg.kfh.com)



بنك بيت التمويل الكويتي

**KFH**  
E G Y P T

# شروط وأحكام المحفظة الالكترونية

## Terms and Conditions for Mobile Wallet

### First: Mechanism of service :

1- Upon the customer's signing of the service subscription request and fulfilling the other conditions and completing the mobile phone account opening procedures after the bank verifies their identity, the bank will send a text message to the customer confirming the completion of the mobile phone account opening and notifying them of their activation number. This number enables the customer to access their mobile phone account and create a six-digit PIN for transactions on the mobile phone account.

2- The customer is personally responsible for keeping the PIN confidential and not disclosing it to anyone. The bank reserves the right to review and approve the customer's signed service subscription request within 24 hours and to fully monitor financial transactions to ensure compliance with the rules issued by the Central Bank, proper use, and prevention of misuse according to Egyptian laws and regulations. The bank will verify that there is no suspicion from the start of the service or at any time during the service period.

3- The mobile phone account must be linked to a mobile phone line from any public mobile network in the region, and this line must be in the customer's actual possession. The customer has the right to transact on their electronic balance through deposits or withdrawals either through service providers or through the account linked to the wallet.

4- The customer has the right to close the mobile phone account at any time and withdraw the cash equivalent to their electronic balance by visiting the nearest branch and requesting cancellation. The bank will close the mobile

### أولاً: آلية تقديم الخدمة:

١- فور توقيع العميل (ة) على طلب الاشتراك في الخدمة وشريطة استيفائه باقي الشروط الأخرى واستكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول وبعد التحقق من هويته من قبل البنك. سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره برقم التفعيل الخاص به الذي يمكن العميل من الدخول بواسطته ومن خلاله على حساب الهاتف المحمول لإنشاء رقم سري مكون من ستة ارقام للتعامل على حساب الهاتف المحمول.

٢- ويقوم العميل على مسؤوليته الشخصية بحفظ الرقم وعدم الافصاح عنه لأي شخص، ويحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على طلب العميل الموقع على طلب الاشتراك في الخدمة خلال ٢٤ ساعة وكذلك الرقابة الكاملة على العمليات المالية والتأكد من توافقها مع القواعد المصدرة من البنك المركزي، والتأكد من حسن الاستخدام وعدم إساءة الاستخدام وفقاً للأحكام والقوانين المصرية المنظمة لذلك والتحقق من عدم وجود اشتباه منذ بدء الخدمة أو في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة

٣- يجب أن يرتبط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول العامة بالإقليم. وأن يكون هذا الخط في حيازة العميل الفعلية.

٤- يحق للعميل أن يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال ايداع أو سحب مبالغ سواء عن طريق مقدمي الخدمة أو عن طريق الحساب الذي تم ربط المحفظة به يحق للعميل في أي وقت إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد النقدية التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق التوجه لأقرب فرع وطلب الإلغاء ويقوم البنك اغلاق حساب الهاتف المحمول طبقاً لذلك

phone account accordingly.

### **Second: Service Usage:**

1- The right to use or benefit from the service is limited to the customer alone. The customer is obliged not to not allow or enable any other person to use or benefit from it.

2- The customer must present proof of identity to service providers according to the Central Bank's rules when conducting withdrawal or deposit transactions.

3- No customer is allowed to deposit any amount into mobile phone accounts in the names of other customers. The bank has the right, at its absolute discretion, to suspend or cancel the service for the customer if they use the service in violation of any of its terms and conditions or any applicable laws and regulations in the region, including but not limited to purchasing any prohibited goods or services according to Egyptian laws.

4- The customer must always keep their PIN under his/her personal control and is solely responsible for disclosing any information related to him/her or any of their accounts to others.

5- Only bank customers can fund the mobile phone account through their account balance using the application installed on their mobile phones. If the mobile phone linked to the customer's account is suspended for any reason, the service will automatically stop without any liability on the bank.

6- The customer acknowledges responsibility for all transactions and operations conducted on the mobile phone account through the mobile phone line linked to the mobile phone account and using the PIN. The bank's records and books are conclusive evidence against the customer and

### **ثانيا استخدام الخدمة:**

١- يقتصر الحق في استخدام الخدمة أو الانتفاع بها على العميل وحده دون غيره. ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانتفاع بها.

٢- يتعين على العميل أن يظهر وأن يقدم لمقدمي الخدمة إثباتا لشخصيته وفقا لقواعد البنك المركزي عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع.

٣- لا يحق لأي عميل أن يودع أية مبالغ في حسابات هاتف محمول تكون بأسماء عملاء غيره، ويحق للبنك حينها وفقا لمطلق تقديره إيقاف الخدمة عن العميل أو إلغاؤها وذلك في حالة استخدامه للخدمة بالمخالفة لأي من شروط وأحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية في الإقليم بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر شراؤه لأي سلع أو بضائع أو خدمات ممنوعة طبقا لقوانين جمهورية مصر العربية.

٤- يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري في جميع الأوقات تحت سيطرته الشخصية ويكون العميل وحده مسئول عن إفشاء أي من المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته للغير.

٥- يتاح لعملاء البنك فقط تغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد حسابه باستخدام البرنامج المحمل على هواتفهم المحمولة، وفي حالة إيقاف الهاتف المحمول المرتبط بحساب العميل لأي سبب من الاسباب فإن الخدمة ستتوقف تلقائيا دون أدنى مسؤولية على البنك.

٦- يقر العميل بمسئوليته عن جميع المعاملات وكافة العمليات التي تتم على حساب الهاتف المحمول من خلال رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب الهاتف المحمول وباستخدام رمزه السري، وسوف تكون دفاتر البنك وسجلاته حجة على العميل وعلى الكافة.

everyone.

7- The wallet holder agrees to accept transfers and deposits unless objected to within 8 hours of the transfer or deposit being added to the wallet account by contacting bank call center.

8- The customer agrees on crediting incoming transfers from abroad to the service account in Egyptian pounds, regardless of the currency.

9- The customer acknowledges that he/she is the ultimate beneficiary of the service account and undertakes full responsibility for not accepting or making deposits of unknown or suspicious sources.

10- The bank is not responsible for any losses or damage that may occur to the customer due to any error they make, misuse of the service, any malfunction in the service due to their error, insufficient mobile phone account balance, or any other reason the customer may be involved in. The bank is not responsible for any malfunction in the service's account systems or communication networks.

11- The customer acknowledges that the bank is not responsible for any costs or burdens that may occur due to any problems, malfunctions, or service interruptions in the mobile phone's internet network.

12- The bank is not responsible for any institution's refusal to accept the electronic balance as a payment method, nor for the goods or services obtained by the customer in exchange for that balance. Any complaint from the customer in this regard must be resolved directly with that institution. The bank's role in this regard is limited to adding any amount the customer may recover to the mobile phone account after the bank receives a properly issued addition document from that institution.

٧- يقر حامل المحفظة بموافقتة على استقبال الحوالات والإيداعات التي تمت ما لم يتم الاعتراض عليها خلال ٨ ساعات من تاريخ إضافة الحوالة أو الإيداع لحساب المحفظة من خلال الاتصال بخدمة العملاء.

٨- يقر العميل بموافقتة على إضافة الحوالات الواردة من الخارج على حساب الخدمة بالمعادل بالجنيه المصري أيا كانت عملتها.

٩- يقر العميل بأنه المستفيد الحقيقي من حساب الخدمة، كما يتعهد ويلتزم بمسئوليته التامة بعدم ابداء أو قبول إيداع مبالغ مجهولة المصدر أو مشبوهة.

١٠- لا يكون البنك مسئولاً عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل سواء نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو إساءة استخدامه للخدمة أو نتيجة لأي خلل قد يحدث للخدمة بسبب خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حساب الهاتف المحمول، أو لأي سبب آخر قد يكون للعميل دخل فيه ولن يكون البنك مسئولاً عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة.

١١- يقر العميل بعدم مسئولية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة أية مشاكل أو أعطال أو انقطاع الخدمة بشبكة الانترنت الخاصة بالهاتف المحمول.

١٢- لن يكون البنك مسئولاً عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسئولاً عن البضائع أو الخدمات التي يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة مباشرة، وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده العميل إلى حساب الهاتف المحمول وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك

13- In case the customer's phone has been lost or stolen and others conduct any transactions on the customer's account through this phone, the customer is fully responsible to the bank for all consequences resulting of such use. The customer must immediately change his/her PIN and stop its use by contacting the call center.

14- The customer undertakes to read warnings and alerts such as security alerts or fraud/social engineering alerts, etc., and accepts that any changes in the terms and conditions displayed electronically are legally binding. The customer must ensure that their mobile phone used for payment transactions is not compromised. If the customer has any complaints regarding the service, they must contact customer service numbers to report the complaint.

15- All transactions related to the mobile payment service are conducted within the Arab Republic of Egypt, in local currency, and for Egyptian customers only.

### Third: Fees

1- The customer undertakes to pay the subscription fees for the service, the fees for opening an Kuwait Finance House Bank wallet account, annual fees, withdrawal, deposit, and transfer fees, and other additional service fees provided by the service, which will be determined by the bank within the banking service tariff announced by the bank through any of channel announcement from time to time.

2- The bank reserves the right to modify any fees from time to time at its absolute discretion. The announcement of the fees by the means deemed appropriate by the bank is considered a valid notification to the customer. The customer's use of the service after the effective date of any fee modification is considered acceptance of the

المؤسسة.

١٣- في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة؛ وقام آخرون بإجراء أي تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسئولا مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلى العميل أن يسارع فورا بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور ويتم ذلك عن طريق الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية

١٤- يتعهد العميل بقراءة التحذيرات والأطر التنبيهية مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال/الهندسة الاجتماعية.. إلخ وقبوله بأن أي تغيير في الشروط والأحكام الذي سيظهر من خلال النظام إلكترونيا يعتبر التزاما قانونيا عليه، ويتعين على العميل التأكد من أن الهاتف المحمول الخاص به والمستخدم في عمليات الدفع غير مخترق وفي حال وجود أية شكوى من جانب العميل تتعلق بالخدمة يتعين عليه الاتصال بأرقام خدمة العملاء لإبلاغهم بالشكوى.

١٥- جميع العمليات الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول تتم داخل جمهورية مصر العربية وبالعملة المحلية وللعلاء المصريين فقط.

### ثالثا: الرسوم

١- يتعهد العميل بسداد رسوم الاشتراك في الخدمة ورسوم فتح حساب محفظة بنك بيت التمويل الكويتي - مصر ، والرسوم السنوية. ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتيحها الخدمة والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريف أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك بأية وسيلة من وسائل الإعلان المتبعة بالبنك من وقت لآخر.

٢- يحتفظ البنك بحقه في تعديل أية رسوم من وقت لآخر وفقا لتقديره المطلق ويعتبر الإعلان عن الرسوم بالوسائل التي يرى أنها مناسبة إشعارا نافذ

modification without any reservations.

3- All instructions issued by the customer and all transactions conducted through the service are binding on the customer and produce all their legal effects against them. The bank undertakes to activate all transactions and execute all instructions issued by the customer to the bank branch or service provider according to the terms and conditions of this contract through any of the electronic mediums used to provide these services.

4- All instructions issued by the customer to the bank through the electronic devices used to provide the service are as if issued directly by the customer. The bank is obligated to execute them and arrange all resulting effects upon receipt and acknowledgment. In return, the customer is responsible to the bank for all consequences resulting from the bank's execution of those instructions.

5- The customer irrevocably undertakes to compensate the bank for all losses, claims, damages, costs, and expenses incurred by the bank as a result of executing the customer's instructions, including legal fees and the fees of its lawyers and advisors.

#### **Fourth: General conditions Related to the Mobile Wallet**

1- Each mobile phone line is linked to only one Mobile wallet account.

2- The bank is committed to maintaining the confidentiality of all data and information received from the customer in connection with providing the service. The bank also undertakes to maintain the confidentiality of all transactions conducted by the customer through any of the electronic devices used to provide the service. The bank and the customer undertake not to

ا قبل العميل ويعتبر استخدام الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولا من العميل لذلك التعديل دون أية تحفظات عليه.

٣- تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له ومنتجة لكافة آثارها القانونية في مواجهته. ويتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها العميل لفرع البنك أو لمقدم الخدمة وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد من خلال أي من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم تلك الخدمات.

٤- تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل للبنك من خلال الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة كما لو كانت صادرة منه مباشرة، ويلتزم البنك فور استلامها وعلمه بها بتنفيذها وترتيب كافة الآثار المترتبة عليها، وفي المقابل يكون العميل مسؤولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.

٥- يتعهد العميل تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد تكبدها البنك نتيجة تنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وأتعاب محاميه ومستشاريه.

#### **رابعا: أحكام عامة متعلقة بالمحفظة الإلكترونية**

١- يتم ربط كل خط هاتف محمول بحساب محفظة إلكترونية واحد فقط.

٢- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية من الإقليم أو

disclose any of the above except in accordance with the applicable laws of the region or in compliance with any binding judgments or orders or according to the terms and conditions of the service.

3- The customer agrees that the bank may provide or disclose all or part of the information related to his/her account(s) with the bank to any of its branches and/or agents and/or any entities providing technical or financial services or any establishments contracted by the bank to provide some services related to the service, as authorized by the bank as deemed appropriate and necessary.

4- The bank has the right to delegate any other party within the region to carry out some, but not all, of its obligations under the terms and conditions of the service. In this case, the bank remains responsible to the customer for maintaining the confidentiality of all customer data and accounts and is responsible for any error, negligence, or faults by the second party.

5- The bank or any other party delegated to execute any of its obligations under the terms and conditions of the service has the right to record telephone calls received on the customer service numbers and retain them.

6- The bank may terminate the service at any time and reserves the right to modify any terms and/or conditions of the service. Any modification or change becomes effective and binding on the customer after notifying them by any means deemed appropriate by the bank. If the customer does not accept any of these modifications or changes, they must notify the bank of their desire to cancel the service within thirty days of becoming aware of the modification or change, immediately stop

تنفيذا لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقا لشروط وأحكام استخدام الخدمة.

٣- يقر العميل بموافقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه / حساباته لدى البنك إلى أي من فروع و / أو وكلائه. و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها بذلك بها من البنك وفقاً لما يراه البنك مناسباً و لازماً في هذا الشأن.

٤- يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف آخر داخل الإقليم بتنفيذ بعض من تعهداته وليس كلها التي التزم بها وفقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسئولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته كما أنه سوف يكون مسئولاً في مواجهته عن أي خطأ أو إهمال أو تقصير قد يقترفه ذلك الطرف الثاني.

٥- يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد له بتنفيذ أي من التزاماته المفروضة عليه بموجب شروط وأحكام استخدام الخدمة أن يقوم بتسجيل المكالمات التليفونية التي تم استقبالها على أرقام التليفونات المخصصة لخدمة العملاء وأن يحتفظ بها

٦- يجوز للبنك في أي وقت إنهاء تقديم الخدمة، و يحتفظ البنك بالحق في تعديل أي شرط من شروط و / أو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذ في حق العميل وملزماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها البنك مناسبة ، وفي حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إلغاء الخدمة وأن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للبنك بطلب

conducting any transactions, and submit a request to the bank to close the mobile wallet and make the necessary settlements, including paying any amounts due and recovering any remaining balances in his/her account, following the cancellation procedures.

7- The bank is responsible for providing the service appropriately, noting that the bank has the absolute right to determine the time to resume the service, notifying customers in case of service interruption for scheduled maintenance.

8- If the bank discovers any action or attempts by the customer that violates or contravenes any applicable laws, the bank has the right to suspend all electronic balances without prejudice to the bank's right to take all legal actions.

9- If any customer information or data changes during the contract period and before the data update date, the customer must immediately notify the bank of the change.

10- This contract is subject to the laws of the Arab Republic of Egypt to the extent that it does not conflict with the principles of Islamic Sharia as interpreted by the bank's Sharia Fatwa & Supervisory Board. Any dispute arising from the interpretation or execution of its provisions falls under the jurisdiction of the competent courts of various types and degrees.

11- The bank has the right to change the maximum withdrawal and payment limits as deemed appropriate and notify the customer by any suitable means of communication.

لإقفال حساب / حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقا عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء.

٧- يكون البنك مسئولاً عن توفير الخدمة بالشكل اللائق، علماً بأن من حق البنك المطلق تحديد وقت استئناف الخدمة مع إخطار العملاء في حالة انقطاع الخدمة لعمل صيانة محددة مسبقاً.

٨- في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة يقوم بها العميل من شأنها انتهاك أو مخالفة أي من القوانين السارية، يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصده الإلكترونية دون الإخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات القانونية.

٩- في حالة تغيير أي معلومات أو بيانات خاصة بالعميل خلال فترة التعاقد وقبل ميعاد تحديث البيانات يتعين على العميل إخطار البنك فوراً بذلك التغيير.

١٠- يخضع هذا التعاقد لقوانين جمهورية مصر العربية وبالقدر الذي لا يتعارض مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية كما تفسرها هيئة الرقابة الشرعية والفتوى للبنك ، وكل نزاع قد ينشأ حول تفسير أو تنفيذ بنوده يكون من اختصاص المحاكم المختصة على اختلاف أنواعها ودرجاتها.

١١- يحق للبنك تغيير الحد الأقصى للسحب والمدفوعات حسب ما يراه البنك مناسباً ويقوم بإخطار العميل بأي وسيلة من وسائل الاتصال المناسبة.



[www.eg.kfh.com](http://www.eg.kfh.com)



بنك بيت التمويل الكويتي

**KFH**  
E G Y P T