

شروط وأحكام ترميز البطاقات

Cards Tokenization Terms and Conditions

Terms and conditions
الشروط والأحكام

    www.eg.kfh.com



بنك بيت التمويل الكويتي

KFH
E G Y P T

الشروط والأحكام الخاصة بالحسابات الجارية

Terms and Conditions for Current Accounts

Terms and Conditions:

- These Terms and Conditions (T&C) apply to Card tokenization service provided by KFH (Kuwait Finance House Bank - Egypt) and regulate the use of cards associated with Digital wallets

Definitions:

- Card tokenization: is a service that replaces your actual card number with a unique, randomly generated token. This token is utilized during transactions in place of your actual card details
- Customer: Customer refers to any individual, entity, or organization that establishes a relationship with KFH – Egypt by opening an account, utilizing bank's financial products, or engaging with any of its banking services. This broadly covers all individuals and entities who interact with the Bank, including account holders, borrowers, investors, and users of KFH -Egypt credit and debit facilities.
- Bank: KFH (Kuwait Finance House Bank – Egypt) and all its branches
- Cards Provisioning: Tokenization is the process of reinstating a card's primary account number (PAN)—the 16-digit number on the plastic card—with a unique alternate card number, or "token." Tokens can be used for POS transactions, in-app purchases or online/ ecommerce purchases.
- Digital wallet/ x-Pays: Refers to (Apple Pay, Samsung Pay, Fitbit, Garmin & Google) pays that can enable tokenization services to be able to provision the actual physical card
- **Issuer Bank:** A bank authorized by the Central Bank of Egypt to provide various electronic payment instrument services, including networks with acceptance marks for customers. This bank is responsible for authenticating financial transactions and transfers made using payment tools and ensuring that these operations comply with the regulatory controls established by the Central Bank of Egypt.
- Near Field Communication (NFC) : is a technology that facilitates communication between two devices or tools within a close proximity, typically not exceeding 4 cm, through a set of established communication protocols
- Consumer Device Cardholder Verification Method (CDCVM): These methods verify the cardholder through electronic devices using one of the following options: the device's personal identification number (mobile phone passcode), a user-created password, or biometric authentication (such as eye print, facial recognition, fingerprint, etc).

الشروط والأحكام:

- تنطبق هذه الشروط والأحكام على خدمة ترميز البطاقات التي يقدمها بنك بيت التمويل الكويتي - مصر (KFH)، وتنظم استخدام البطاقات المرتبطة بالمحافظ الرقمية.

1. التعريفات:

- ترميز البطاقات: هي خدمة استبدال رقم بطاقتك الفعلي برقم (رمز) مميز يتم توليده عشوائيًا. يُستخدم هذا الرمز أثناء المعاملات بدلاً من بيانات بطاقتك الفعلية.
- العميل: هو أي شخص طبيعي أو اعتباري قام بإنشاء علاقة مصرفية مع بنك بيت التمويل الكويتي - مصر، أو يستفيد من أي من الخدمات أو المنتجات المالية والمصرفية التي يقدمها البنك، أو يسعى لذلك. يشمل هذا التعريف، على سبيل المثال لا الحصر، جميع المتعاملين مع البنك من أفراد وشركات، بما في ذلك أصحاب الحسابات، والمقرضين، والمستثمرين، وحاملي البطاقات المصرفية، والمستفيدين من أي خدمة مصرفية أخرى يقدمها البنك.
- البنك: يُقصد به بنك بيت التمويل الكويتي - مصر وجميع فروعه.
- توفير البطاقات المرخصة: الترميز هو عملية إعادة إنشاء رقم الحساب الأساسي (PAN) للبطاقة - وهو الرقم المكون من 16 رقمًا على البطاقة البلاستيكية - برقم بطاقة بديل وفريد، أو "رمز مميز". يمكن استخدام الرموز في معاملات نقاط البيع، أو عمليات الشراء عبر التطبيقات، أو عمليات الشراء عبر الإنترنت/التجارة الإلكترونية.
- المحفظة الرقمية/x-Pays: يُقصد بها منصات الدفع (Apple Pay, Samsung Pay, Fitbit, Garmin & Google) التي تتيح عملية ترميز البطاقات الحقيقية على الهواتف المحمولة.
- **البنك المُصدر:** البنك المصرح له من البنك المركزي المصري بإصدار أدوات الدفع الإلكترونية بأنواعها المختلفة مع الشبكات صاحبة علامة القبول للعملاء والتصديق على المعاملات المالية والتحويلات التي تتم باستخدام أدوات الدفع، والتأكد من توافق هذه العمليات مع الضوابط الرقابية الصادرة عن البنك المركزي المصري.
- تقنية اتصال المجال القريب (NFC): هي تقنية تُسهّل الاتصال بين جهازين أو أداتين ضمن مسافة قريبة، لا تتجاوز عادةً 4 سم، من خلال مجموعة من بروتوكولات الاتصال المُعتمدة.
- وسائل التحقق من حامل البطاقة على الأجهزة الإلكترونية (CDCVM): هي الوسائل التي يتم استخدامها للتحقق من حامل البطاقة من خلال الأجهزة الإلكترونية عن طريق إحدى

2. General Terms and Conditions:

The customer can utilize the service in accordance with the terms and conditions specified by the device provider/issuing bank.

- Customer must read /accept the terms and conditions through the application before provisioning the card
- The customer acknowledges that she/he is responsible for all transactions and instructions executed via the card tokenization service if such transactions and instructions are carried out through the User's digital wallet, and responsible before the third party for all these transactions and instructions, without any liability on the Bank.
- The Cardholder shall not make any financial transactions and/or purchases that exceed his/her balance in the card account; otherwise, the Bank shall immediately reject the transactions with/without notification.
- The customer must avoid using any mobile device with a modified operating system, such as a jailbroken iOS device.
- The customer acknowledges and agrees that transactions initiated through their digital wallet may utilize Consumer Device Cardholder Verification Method (CDCVM). The security and integrity of the customer's device authentication methods are solely the customer's responsibility. The bank is not liable for any losses or unauthorized transactions arising from the compromise or misuse of the customer's device-based verification credentials.
- The Customer must promptly inform the Bank of any updates to their personal data or information while using the application
- The Bank is not responsible for any refusal by a merchant or entity to accept payment made through the Service. The bank is also not liable for the quality, delivery, or any aspect of goods or services obtained by the customer from a merchant or entity via the Service. Any complaints, disputes, or issues regarding such matters must be addressed directly with the relevant merchant or entity. The Bank's involvement is strictly limited to processing the requested debit or credit to the relevant card account. This includes processing any credit notes properly issued by the merchant or entity
- It is the customer's responsibility to verify that the mobile phone number recorded with the Bank for issued cards matches the number utilized when requesting card tokenization through electronic applications.
- Electronic acceptance of these terms and conditions is required before you can subscribe to the Service
- Customers utilizing the service are obligated to read

وسائل المصادقة الآتية: الرقم السري الخاص للهاتف المحمول أو المصادقة البيومترية على سبيل المثال التحقق ببصمة الأصبع أو التحقق ببصمة العين.

2. الشروط والأحكام العامة:

- يمكن للعميل استخدام الخدمة وفقاً للشروط والأحكام التي يحددها مُصدر الجهاز/البنك المُصدر.
- يجب على العميل قراءة والموافقة على الشروط والأحكام من خلال التطبيق قبل ترميز رقم البطاقة على الهاتف المحمول.
- يُقر العميل بأنه مسؤول عن جميع المعاملات والتعليمات التي تُنفَّذ عبر خدمة ترميز البطاقة إذا تم تنفيذ هذه المعاملات والتعليمات من خلال المحفظة الرقمية الخاصة به، وأنه مسؤول مسؤولية كاملة قبل الغير عن هذه المعاملات والتعليمات دون أدنى مسؤولية على البنك.
- لا يجوز لحامل البطاقة إجراء أي المعاملات المالية و/أو المشتريات التي تتجاوز رصيده في حساب البطاقة؛ وإلا، سيتم رفض هذه المعاملات من البنك فوراً، سواءً بإشعار أو بدونه.
- يجب على العميل تجنب استخدام أي جهاز محمول يعمل بنظام تشغيل مُعدّل، مثل جهاز iOS مُخترق الحماية.
- يُقر العميل ويوافق على أن المعاملات التي تتم عبر محفظته الرقمية قد تستخدم وسائل التحقق من حامل البطاقة من خلال الأجهزة الالكترونية (CDCVM). وتقع مسؤولية أمان وسلامة طرق مصادقة جهاز العميل على عاتقه وحده ولا يتحمل البنك مسؤولية أي خسائر أو معاملات غير مصرح بها ناتجة عن اختراق أو إساءة استخدام بيانات التحقق من جهاز العميل.
- يجب على العميل إبلاغ البنك فوراً بأي تحديثات تطرأ على بياناته أو معلوماته الشخصية أثناء استخدام التطبيق.
- لا يتحمل البنك مسؤولية أي رفض من قبل أي تاجر أو جهة لقبول المدفوعات المُقدمة عبر الخدمة. كما لا يتحمل البنك مسؤولية الجودة أو التسليم أو أي جانب من جوانب السلع أو الخدمات التي يحصل عليها العميل من أي تاجر أو جهة عبر الخدمة، ويجب معالجة أي شكاوى أو نزاعات أو مسائل تتعلق بهذه الأمور مباشرةً مع التاجر أو الجهة المعنية، ويقتصر دور البنك على تنفيذ طلب الخصم أو الإيداع في حساب البطاقة المستخدمة ويشمل ذلك تنفيذ أي إشعارات ايداع صادرة بشكل صحيح من التاجر أو الجهة المعنية.
- يتحمل العميل مسؤولية التحقق من تطابق رقم الهاتف المحمول المسجل لدى البنك للبطاقات الصادرة مع الرقم المستخدم عند طلب ترميز البطاقة عبر التطبيقات الإلكترونية.
- يتطلب الاشتراك في الخدمة الموافقة الإلكترونية على هذه الشروط والأحكام.
- يلتزم العملاء مستخدمي الخدمة بقراءة جميع التحذيرات ورسائل التنبيه، مثل تنبيهات الأمان أو الإشعارات المتعلقة

- and acknowledge all warnings and alert messages, such as security alerts or notifications regarding fraud attempts.
- The customer can link their cards to the digital wallet by following the instructions provided within the digital wallet application. Only cards meeting the Bank's specific criteria are eligible for addition. Once a card is successfully linked, the customer can conveniently use their digital wallet for purchases at merchants that accept digital wallet transactions, authenticating these transactions using Face ID, fingerprint, or their mobile passcode. Customers may remove their registered card(s) from the digital wallet via the digital wallet application or by contacting the Bank's Call Center.
- When a customer deactivates a card linked to their digital wallet, they must also disable the wallet's tokenization. The token remains active until the customer requests its removal.
- If a customer needs to change the mobile number linked to tokenization service. He/She should instantly notify the bank so that the bank will take the necessary actions, and the Customer shall be responsible for consequences that may occur because of not instantly notifying the Bank by changing the mobile number, without any liability on the Bank.
- The customer irrevocably undertakes to indemnify the bank for all losses, claims, damages, costs, and expenses, including legal, attorney, and advisor fees incurred by the bank because of executing the User's instructions.
- The bank does not operate Digital Wallet and, therefore, cannot be held responsible for its use or performance. The bank can only assist the customer with using the customer's Card within the Digital Wallet. The bank is not responsible for issues concerning the Digital Wallet.
- The Customer acknowledges that the Bank holds no responsibility for any service interruptions, fees incurred due to such interruptions, or general failures related to the internet or mobile network

3. Digital Wallet for third party conditions:

- These conditions govern how the Bank facilitates the use of KFH – Egypt debit, credit, or prepaid cards when the customer adds or retains a card in a digital wallet:
- a) Cards Terms and Conditions: The terms and conditions that apply to the customer's card(s) (Card Conditions) remain effective when the customer uses their card in a digital wallet. The digital wallet provider will also have terms and conditions, policies (including a privacy policy), and obligations that apply to the customer's use of the digital wallet. The customer should ensure to read and approve these terms and conditions

بمحاولات الاحتيال، والموافقة عليها.
- يمكن للعميل ربط بطاقته بالمحفظة الرقمية باتباع التعليمات الواردة في تطبيق المحفظة الرقمية ولا تُقبل الإضافة إلا للبطاقات التي تستوفي معايير البنك المحددة، بمجرد ربط البطاقة بنجاح يمكن للعميل استخدام محفظته الرقمية بسهولة لإجراء عمليات الشراء لدى التجار الذين يقبلون معاملات المحفظة الرقمية، مع مصادقة هذه المعاملات باستخدام المصادقة البيومترية (التعرف على الوجه أو بصمة الإصبع) أو رمز المرور الخاص بهاتفه المحمول ويمكن للعملاء إزالة بطاقاتهم المسجلة من المحفظة الرقمية عبر تطبيق المحفظة الرقمية أو بالتواصل مع مركز خدمة العملاء بالبنك.

- عند إلغاء العميل لبطاقة مرتبطة بمحفظة الرقمية، يجب عليه أيضًا تعطيل خاصية الترميز الخاصة بالمحفظة حيث انه يبقى الرمز فعالاً حتى يطلب العميل إزالته.

- في حال رغبة العميل في تغيير رقم الهاتف المحمول المرتبط بخدمة الترميز، يجب عليه/عليها إخطار البنك فوراً ليتخذ البنك الإجراءات اللازمة، ويقر العميل بمسئوليته عن النتائج المترتبة على عدم إخطار البنك بتغيير رقم الهاتف فوراً دون أدنى مسؤولية على البنك.

- يلتزم العميل التزاماً لا رجعة فيه بتعويض البنك عن جميع الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات، بما في ذلك أتعاب المحاماة والاستشارات التي يتكبدها البنك نتيجة تنفيذ تعليمات المستخدم (العميل).

- البنك غير مسؤول عن المحفظة الرقمية، وبالتالي لا يتحمل مسؤولية استخدامها أو أداؤها، ويقتصر دور البنك على مساعدة العميل في استخدام بطاقة العميل داخل المحفظة الرقمية. ولا يتحمل البنك مسؤولية أي مشاكل تتعلق بالمحفظة الرقمية.

- يقر العميل بأن البنك لا يتحمل أي مسؤولية عن أي انقطاع في الخدمة، أو رسوم ناتجة عن هذه الانقطاعات، أو أعطال عامة متعلقة بالإنترنت أو شبكة الهاتف المحمول.

3. شروط المحفظة الرقمية للجهات الخارجية:

تنظم هذه الشروط كيفية تسهيل البنك لاستخدام بطاقات بيت التمويل الكويتي - مصر (الخصم، الائتمان، أو مسبقة الدفع) عند إضافة العميل البطاقة أو الاحتفاظ بها في المحفظة الرقمية:

أ) شروط وأحكام البطاقات: تبقى الشروط والأحكام المطبقة على بطاقة (بطاقات) العميل (شروط البطاقة) سارية المفعول عند استخدام العميل لبطاقته في المحفظة الرقمية. كما يضع مقدم خدمة المحفظة الرقمية شروطًا وأحكامًا وسياسات (بما في ذلك سياسة الخصوصية) والتزامات تنطبق على استخدام العميل للمحفظة الرقمية ويجب على العميل التأكد من قراءته لهذه الشروط والأحكام والسياسات وموافقته عليها.

ب) استخدام بطاقة العميل عن طريق المحفظة الرقمية:

b) Using the Customer's Card in a Digital Wallet: Adding a card to a digital wallet requires following the process outlined by the digital wallet provider and any additional procedures from the bank or provider. Not all cards are eligible for digital wallet use. Once added, a digital wallet only permits purchases where it is accepted. Cards can be removed from a digital wallet at any time by following the provider's removal procedures. Any outstanding digital wallet transactions on a card at the time of removal will still be processed, and the cardholder remains responsible for paying for those transactions.

4. Privacy and Security:

- The Service is intended solely for the Customer's use. The Customer must not permit or enable any other individual to use or benefit from the Service on their behalf at any time.
- The customer is responsible for maintaining their mobile phone device, personal identification number (PIN), passcode associated with the application/wallet, and all other means of accessing the application/wallet. Any misuse resulting from failure to maintain any of these is considered the customer's responsibility.
- The Bank will keep all data and information received from the Customer for the Service confidential. Additionally, the Bank will ensure the confidentiality of all transactions conducted by the Customer through any electronic media related to the Service. Both the Bank and the Customer may disclose the aforementioned information or transactions only in compliance with the applicable laws of the Arab Republic of Egypt, in execution of any judgments or orders, or as per the Service Terms and Conditions.
- The Customer shall be held solely liable for all transactions executed via the Service, provided such transactions and instructions are initiated utilizing the cards linked to the Service and authenticated by the Customer's designated MPIN or biometric data
- The Customer is responsible for securing the mobile phone used for payment transactions via the Service.
- The Bank will not be responsible for any loss or damage incurred by the Customer due to misuse or abuse of the Service, errors made by the Customer, or malfunctions in the Service caused by the Customer's errors, insufficient balance in the Customer's card account, or any other reasons attributable to the Customer. Additionally, the Bank will not be liable for any malfunctions in the account systems or telecommunication networks of the Service
- The Bank will not be responsible for any inaccuracies in the information provided by the Customer when using the KFH - Egypt card through the Service
- The customer is solely responsible for all damages that the Bank may suffer if their mobile phone is lost or if unauthorized transactions occur via the Service. It is mandatory for the customer to immediately inform the Bank and promptly deactivate the affected card(s) by contacting the Call Center at 19072 or

تتطلب إضافة بطاقة إلى المحفظة الرقمية اتباع التعليمات والخطوات التي يحددها مقدم خدمة المحفظة الرقمية وأي إجراءات إضافية من البنك أو مقدم الخدمة، ليست كل البطاقات مؤهلة لاستخدام المحفظة الرقمية. بمجرد إضافتها، لا تسمح المحفظة الرقمية بإجراء عمليات الشراء إلا في الأماكن التي تُقبل فيها. يمكن إزالة البطاقات من المحفظة الرقمية في أي وقت باتباع إجراءات الإزالة التي يحددها مُقدّم الخدمة. ستظل أي معاملات مستحقة على المحفظة الرقمية على البطاقة وقت الإزالة قيد المعالجة، ويظل حامل البطاقة مسؤولاً عن سداد تلك المعاملات.

4. الخصوصية والأمان:

- هذه الخدمة مخصصة حصرياً لاستخدام العميل فقط، ويجب على العميل عدم السماح لأي شخص آخر أو تمكنه من استخدام الخدمة أو الاستفادة منها نيابةً عنه في أي وقت.
- يتحمل العميل مسؤولية الحفاظ على هاتفه المحمول، ورقم التعريف الشخصي (PIN)، ورمز المرور المرتبط بالتطبيق/المحفظة، وجميع وسائل الوصول الأخرى إلى التطبيق/المحفظة، وأن أي سوء استخدام ناتج عن عدم المحافظة على أيٍّ من هذه المعلومات يكون مسؤولية العميل.
- يحتفظ البنك بسرية جميع البيانات والمعلومات الواردة من العميل بخصوص الخدمة، بالإضافة إلى ذلك، يضمن البنك سرية جميع المعاملات التي يجريها العميل عبر أي وسيلة إلكترونية متعلقة بالخدمة. لا يجوز لكل من البنك والعميل الإفصاح عن المعلومات أو المعاملات المذكورة أعلاه إلا وفقاً للقوانين المعمول بها في جمهورية مصر العربية، أو تنفيذاً لأي أحكام، أو أوامر، أو وفقاً لشروط وأحكام الخدمة.
- يتحمل العميل وحده المسؤولية عن جميع المعاملات التي تتم عبر الخدمة، شريطة أن يتم تنفيذها باستخدام البطاقات المرتبطة بالخدمة، وأن يتم التحقق من صحتها باستخدام رقم التعريف الشخصي (MPIN) أو طريقة المصادقة البيومترية التي يحددها العميل.
- يتحمل العميل مسؤولية تأمين الهاتف المحمول المستخدم في معاملات الدفع عبر الخدمة.
- لن يتحمل البنك مسؤولية أي خسارة أو ضرر يتكبده العميل نتيجة سوء استخدام الخدمة أو إساءة استخدامها، أو أي خطأ من جانب العميل، أو أعطال الخدمة الناتجة عن أخطاء العميل، أو عدم كفاية الرصيد في حساب بطاقة العميل، أو أي أسباب أخرى تعود إليه. بالإضافة إلى ذلك، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي أعطال في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة.
- لن يكون البنك مسؤولاً عن أي أخطاء في المعلومات التي يقدمها العميل عند استخدام بطاقة بنك بيت التمويل الكويتي - مصر من خلال الخدمة.
- يتحمل العميل وحده المسؤولية عن جميع الأضرار التي قد تصيب البنك في حال فقدان هاتفه المحمول أو إجراء

- 0020221229500 from outside Egypt. or visiting the nearest KFH – Egypt branch.
- The Customer hereby consents to the Bank's disclosure of any and all information related to their account(s) to any of the Bank's affiliates, agents, or third-party service providers (including technical, banking, or marketing entities). This consent also extends to entities with whom the Bank has agreements for specific services, such as card tokenization, and who are authorized by the Bank to access such information in a manner deemed appropriate and necessary by the Bank.
- The customer must not share any usernames, passcodes, or any other information related to their Card or Device. If the customer shares this information with others, they may be able to access the customer's Digital Wallet and make purchases with their Card or obtain their personal information. Before the customer replaces or disposes of a Device, they must ensure that all Card information is deleted from that Device. The customer agrees to contact the bank immediately if any Device on which they have a Card has been lost or stolen, or if they suspect that there has been fraud in relation to their Card. The bank will not be responsible for any losses the customer incurs except as set out in the Card Conditions.

5. Laws and Jurisdiction

These Terms and Conditions are governed by the laws of the Arab Republic of Egypt. Any dispute arising from their interpretation or application shall be resolved by the competent courts of Cairo.

6. Service fees:

- Any fees associated with KFH- Egypt issued cards will remain applicable when KFH Customer utilizes the Digital wallet
- The Bank retains the right to modify the Service charges at its sole discretion. The Bank shall notify the Customer of any changes to the Service charges through methods it considers appropriate, which shall serve as binding notice to the Customer. The Customer's continued utilization of the Service after the effective date of any amendments to the Service charges shall be deemed as acceptance of such amendments without objection

7. Terms and conditions:

The Bank retains the authority to modify or update any of the Service Terms and Conditions. These modifications or updates will become effective and binding on the Customer once they are notified through any method the Bank considers appropriate. If customers continue to use the Card with the Digital Wallet after receiving the notification, it will signify their acceptance of the updated conditions.

8. Service cancellation:

- The customer has the right to request the removal of the tokenized card details from the bank's system at

معاملات غير مصرح بها عبر الخدمة، ويجب على العميل إبلاغ البنك فوراً وإيقاف البطاقة (البطاقات) المعنية فوراً عن طريق الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 19072 أو 0020221229500 من خارج مصر، أو زيارة أقرب فرع لبنك بيت التمويل الكويتي - مصر.

- يوافق العميل بموجب هذا على إفصاح البنك عن أي معلومات تتعلق بحسابه (حساباته) لأي من الشركات التابعة له أو وكلائه أو مقدمي الخدمات الخارجيين (بما في ذلك الجهات التقنية أو المصرفية أو التسويقية). كما تشمل هذه الموافقة الجهات التي أبرم معها البنك اتفاقيات لخدمات محددة، مثل ترميز البطاقات، والتي يتيح لها البنك الوصول إلى هذه المعلومات بالطريقة التي يراها مناسبة وضرورية. - يجب على العميل عدم مشاركة أي أسماء مستخدمين أو رموز / كلمات مرور أو أي معلومات أخرى متعلقة ببطاقته أو جهازه. في حال مشاركة العميل هذه المعلومات مع آخرين، فقد يتمكنون من الوصول إلى محفظته الرقمية وإجراء عمليات شراء باستخدام بطاقته أو الحصول على معلوماته الشخصية. وقبل استبدال أي جهاز أو التخلص منه، يجب على العميل التأكد من حذف جميع معلومات البطاقة منه، ويجب على العميل الاتصال بالبنك فوراً في حال فقدان أو سرقة أي جهاز يحمل عليه بطاقة، أو في حال الاشتباه في وجود عملية احتيال تتعلق ببطاقته، ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسائر يتكبدها العميل باستثناء ما هو منصوص عليه في شروط البطاقة.

5. القوانين والاختصاص القضائي

تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين جمهورية مصر العربية. ويُحل أي نزاع ينشأ عن تفسيرها أو تطبيقها أمام محاكم القاهرة المختصة.

6. رسوم الخدمة:

- تطبق أي رسوم سارية ومرتبطة بالبطاقات الصادرة عن بنك بيت التمويل الكويتي - مصر عند استخدام عميل بنك بيت التمويل الكويتي - مصر للمحفظة الرقمية. - يحتفظ البنك بالحق في تعديل رسوم الخدمة وفقاً لتقديره المُطلق. ويُخطر البنك العميل بأي تغييرات تطرأ على رسوم الخدمة بالطرق التي يراها مناسبة، والتي تُعتبر إشعاراً مُلزماً للعميل. ويُعتبر استمرار العميل في استخدام الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديلات على رسوم الخدمة بمثابة قبول لهذه التعديلات دون اعتراض.

7. تعديلات الشروط والأحكام:

يحتفظ البنك بصلاحيته تعديل أو تحديث أي من شروط وأحكام الخدمة، وتُصبح هذه التعديلات أو التحديثات سارية المفعول وملزمة للعميل فور إخطاره بها بأي طريقة يراها البنك مناسبة. وفي حال استمرار العميل في استخدام البطاقة من

- any time through the Digital wallet application or by contacting the customer support through 19072 or 0020221229500 from outside Egypt. Upon removal, customers are required to re-enter their full card details to reuse the service in the future.
- The Bank reserves the right to suspend or terminate the Service provided to the Customer at its sole discretion if the Customer breaches any of the Service Terms and Conditions, or any applicable laws or regulations in the Arab Republic of Egypt. This includes, but is not limited to, the purchase of any goods, commodities, or services that are prohibited by law

9. Customers' rights protection:

- KFH is committed to the rigorous implementation of leading international banking practices and the establishment of explicit principles and rules. These principles shall govern the entirety of the relationship between the Bank and its customers, ensuring adherence to the highest standards of fairness and transparency, in full compliance with the regulatory framework set forth by the Central Bank of Egypt. Furthermore, the Bank should prioritize the comprehensive protection of customer data and rights, thereby cultivating robust confidence between the Bank and its customers through clearly delineated rules and principles. Accordingly, the terms of this agreement are stipulated hereby:
- Subject to the provisions of the Central Bank and Banking Sector Law concerning account secrecy, and in compliance with the Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Combating Law and its associated regulations, the Bank is obligated to maintain the absolute confidentiality of all the Customer's financial and personal data and information. Such data and information shall not be utilized or disclosed to any third party without obtaining the explicit prior written consent of the Customer. The Bank shall make the features/ parameters/ profit/ tariffs that apply to all its banking products and services available and regularly updated on its website "www.eg.kfh.com"
- In the event of the Customer's default or (delay) in performing any of their obligations or undertakings under this agreement, the Bank shall be entitled to pursue any available legal or banking remedies to protect its rights. All correspondence between the Parties hereto shall be in Arabic.
- The Customer may submit complaints to any KFH – Egypt branch or through any other means provided by the Bank. The Bank will respond to the complaint in writing or electronically within 15 business days from the date of receipt, except for complaints related to transactions with foreign entities, for which the Customer will be notified of the required consideration period. If the Customer rejects the Bank's response, they must notify the Bank in writing of the reasons for rejection within 15 business days of receiving the

خلال المحفظة الرقمية بعد استلام الإشعار، فإن ذلك يُشير إلى موافقته على الشروط المُحدثة.

8. إلغاء الخدمة:

- يحق للعميل طلب إزالة بيانات البطاقة المُرمزة من نظام البنك في أي وقت عبر تطبيق المحفظة الرقمية أو عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 19072 أو 0020221229500 من خارج مصر. وفي حالة الإزالة، يُطلب من العملاء إعادة إدخال بيانات بطاقتهم كاملةً عند إعادة استخدام الخدمة.

• يحتفظ البنك بالحق في تعليق أو إنهاء الخدمة المُقدمة للعميل وفقاً لتقديره القاطع في حال مخالفة العميل لأي من شروط وأحكام الخدمة، أو أي قوانين أو اللوائح السارية في جمهورية مصر العربية. ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، شراء أي سلع أو خدمات محظورة بموجب القانون.

9. حماية حقوق العملاء:

- يلتزم بنك بيت التمويل الكويتي - مصر بالتطبيق الدقيق والتوافق مع الممارسات المصرفية الدولية، ووضع مبادئ وقواعد واضحة تُنظّم هذه المبادئ والعلاقة بين البنك وعملائه، بما يضمن الالتزام بأعلى معايير العدالة والشفافية، وبما يتوافق تمامًا مع الإطار التنظيمي الذي وضعه البنك المركزي المصري. علاوة على ذلك، يُولي البنك الأولوية للحماية الشاملة لبيانات العملاء وحقوقهم، مما يُعزز الثقة القوية والدائمة بين البنك وعملائه من خلال قواعد ومبادئ واضحة. وبناءً عليه، تنص شروط هذه الاتفاقية على ما يلي: مراعاةً لأحكام قانون البنك المركزي والقطاع المصرفي بشأن سرية الحسابات، وامتثالاً لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب واللوائح ذات الصلة، يلتزم البنك بالحفاظ على السرية المطلقة لجميع بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية. ولا يجوز استخدام هذه البيانات والمعلومات أو الكشف عنها لأي طرف ثالث دون الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقة من العميل، ويلتزم البنك بتوفير المميزات/المعايير/العوائد/التعريفات المطبقة على جميع منتجاته وخدماته المصرفية، وتحديثها بانتظام على موقعه الإلكتروني www.eg.kfh.com.

- في حال تقصير العميل أو تأخره عن الوفاء بأي من التزاماته أو تعهداته بموجب هذه الاتفاقية، يحق للبنك اتخاذ أي إجراءات قانونية أو مصرفية متاحة لحماية حقوقه حيث تكون جميع المراسلات بين الطرفين باللغة العربية.

- يحق للعميل تقديم الشكاوى إلى أي فرع من فروع بنك بيت التمويل الكويتي - مصر أو من خلال أي وسيلة أخرى يوفرها البنك. يقوم البنك بالرد على الشكاوى كتابياً أو إلكترونياً خلال 15 يوم عمل من تاريخ الاستلام، باستثناء الشكاوى المتعلقة بالمعاملات مع الجهات الأجنبية، حيث سيتم إخطار العميل بفترة النظر المطلوبة. في حال رفض العميل رد البنك، يجب عليه إخطار البنك كتابياً بأسباب الرفض خلال 15 يوم عمل من

- response. Failure to do so will be considered an implicit acceptance of the Bank's response. If the Bank receives the reasons for rejection, the complaint will be reconsidered, and the Customer will receive the Bank's final response within 15 business days. The Customer may escalate the complaint to the CBE only in the following cases:

- a) The Bank fails to respond within 15 business days from the date of receipt.
 - b) The Customer rejects the Bank's final response.
- The Customer shall refrain from any conduct that may offend the Bank, its employees, delegates, agents, or correspondent banks, or from undertaking any actions that could harm the Bank or jeopardize its reputation, whether within or outside the Bank's premises and branches, through electronic means, or on social media. Should the Customer breach this clause, the Bank reserves the right to close the account and pursue all necessary banking and legal measures to safeguard its rights.

I agree to subscribe to KFH – Egypt card tokenization Service. I undertake to use my cards through this Service for the purposes mentioned above. I further undertake to read and accept the Service Terms and Conditions, and/or any amendments thereto, electronically before using the Service.

This agreement is conducted with Arabic & English Languages and in case of conflict the Arabic version shall prevail and apply.

تاريخ استلام الرد، ويُعد عدم القيام بذلك بمثابة قبول ضمني لرد البنك، وفي حال استلام البنك أسباب الرفض، يُعاد النظر في الشكوى، ويتلقى العميل رد البنك النهائي خلال 15 يوم عمل. ويجوز للعميل تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي المصري فقط في الحالات التالية:

- أ) عدم رد البنك خلال 15 يوم عمل من تاريخ الاستلام.
- ب) رفض العميل رد البنك النهائي.

- يلتزم العميل بالامتناع عن أي سلوك من شأنه الإساءة إلى البنك أو موظفيه أو مندوبيه أو وكلائه أو البنوك المراسلة، أو القيام بأي أعمال من شأنها الإضرار بالبنك أو المساس بسمعته، سواءً داخل مقر البنك وفروعه أو خارجها، أو عبر الوسائل الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي. وفي حال مخالفة العميل لهذا البند، يحتفظ البنك بحق إغلاق الحساب واتخاذ جميع الإجراءات المصرفية والقانونية اللازمة لحماية حقوقه.

وأوافق على الاشتراك في خدمة ترميز بطاقات بيت التمويل الكويتي - مصر. وأتعهد باستخدام بطاقتي من خلال هذه الخدمة للأغراض المذكورة أعلاه. كما أتعهد بقراءة وقبول شروط وأحكام الخدمة، وأي تعديلات عليها، إلكترونياً قبل استخدام الخدمة.

حررت هذه الاتفاقية باللغتين العربية والانجليزية وفي حالة الاختلاف بين النصين فإن النص العربي هو الذي يسرى ويطبق.



www.eg.kfh.com



بنك بيت التمويل الكويتي

KFH
E G Y P T