

These Terms and Conditions (T&C) apply to E-payment cards issued by National Bank of Kuwait- Egypt (NBKE) and govern the use of cards linked to the E-wallet

تنطبق هذه الشروط والأحكام على بطاقات الدفع الإلكترونية التي يصدرها بنك الكويت الوطني - مصر وتنظم استخدام البطاقات المربوطة بالمحفظة الإلكترونية .

1- Definitions

1- التعريفات

- **Card Tokenization:** It is the process of protecting sensitive data payment credentials (PAN) by replacing it with a series of randomly generated number called "Token". In this process, we replace the actual card data with a unique code called the "Token" representing a set of data such as, the card number and the token requestor and it's a service provided in the form of a mobile application "E-wallet" to be downloaded on smartphones and linked to E-payment (Debit/Credit) cards. The customer can use the balance available in the card accounts linked to the application to make contactless payments for purchases from merchants. This will enhance card usage and management by employing digital and token-based technologies.
- **Bank:** National Bank of Kuwait-Egypt (NBKE) and all its branches.
- **Card:** Any card issued by NBKE and used on the said application.
- **Customer:** A person who subscribes to the service in accordance with these Terms and Conditions. S/he has a mobile phone line and a smartphone connected to the internet. S/he should download the mobile application and accept the T&C electronically.
- **Smartphone:** A mobile phone with a touch screen interface and access to the internet, which is run by the iOS operating system, supports downloading applications, and is compatible with any mobile operator.
- **E-wallet:** The mobile payment service/E-wallet that enables users to make payments using specific devices and cards registered on these devices.

- **خدمة ترميز البطاقات:** هي عملية حماية بيانات الدفع الأساسية عن طريق استبدالها بسلسلة من الأرقام التي يتم إنشاؤها عشوائياً وتسمى (الرمز المميز). في هذه العملية يتم استبدال بيانات البطاقة الأساسية بالرمز المميز وهي خدمة سوف يتم إتاحتها "محفظة إلكترونية" في شكل تطبيق من تطبيقات الهاتف المحمول يتم تحميله على الهاتف الذكي وربطه بالبطاقة الإلكترونية (بطاقة الخصم المباشر/ البطاقة الائتمانية) بحيث يمكن للعميل استخدام الرصيد المتاح بحساب البطاقة المربوطة بهذا التطبيق للقيام بعمل مشتريات من التجار باستخدام عمليات الدفع اللائحة Contactless payment ، بما يحقق تفعيل وإدارة البطاقات باستخدام التكنولوجيا الرقمية وتقنيات رموز الأمان.
- **البنك:** يقصد به بنك الكويت الوطني - مصر وجميع فروعها.
- **البطاقة:** يقصد بها أية بطاقة يصدرها بنك الكويت الوطني - مصر ويتم استخدامها في التطبيق المذكور.
- **العميل:** يقصد به الشخص الطبيعي المشترك في الخدمة طبقاً لهذه الشروط والأحكام، وأن يكون لديه خط هاتف محمول وهاتف ذكي متصل بشبكة الإنترنت، والقيام بتحميل تطبيق الهاتف المحمول والموافقة على الشروط والأحكام الإلكتروني.
- **الهاتف الذكي:** يقصد به هاتف محمول إلكتروني به واجهة تعمل بشاشة باللمس، وإمكانية الدخول على شبكة الإنترنت، ويعمل بنظام تشغيل "IOS" ويدعم تحميل التطبيقات ويتوافق مع أي مشغل لشبكة الهاتف المحمول .
- **المحفظة:** يقصد بها خدمة الدفع والمحفظة الرقمية عن طريق الهاتف المحمول التي تمكن المستخدمين من سداد المدفوعات باستخدام أجهزة محددة وبطاقة مسجلة على هذه الأجهزة.

2- General Conditions

2- شروط عامة

- Any fees chargeable to NBKE-issued cards shall remain applicable while using the E-wallet by the customers.
- NBKE customers holding NBKE-issued e-payment cards may subscribe to the service and use their cards via this service.
- The cardholder shall not make any financial transactions and/or purchases that exceed his/her balance in the card account; otherwise, the bank

- تظل أية رسوم مطبقة على البطاقات المصدرة من البنك كما هي عند استخدام العميل للمحفظة.
- يجوز لعملاء البنك ممن لديهم بطاقات دفع فعلية صادرة من بنك الكويت الوطني - مصر التسجيل بالخدمة واستخدام البطاقات المذكورة من خلال هذه الخدمة.
- يلتزم حامل البطاقة بألا يقوم بإجراء معاملات مالية و/أو عمليات مشتريات تزيد عن رصيده بحساب البطاقة، وفي

shall immediately reject the transactions without notification.

- The customers shall immediately notify the bank of any change in his/her data while using the application.
- The bank shall not be held liable neither for the refusal of any entity to accept a payment through the service as a payment method, nor for the goods or services received by the customer via the service. Any complaint shall be resolved directly with the relevant entity, where the bank's role shall be limited to crediting/debiting any amount used by the customer to/from the relevant card account after the bank obtains a credit note duly issued by the relevant entity.
- In case the bank discovers any act, or attempted act, by the customer that breaches or violates anti-money laundering (AML) laws and regulations, the bank shall suspend all transactions carried out using the customer's e-wallet balances until reasonable and satisfactory justification is given to the bank by the customer, without prejudice to the bank's right to take all actions stipulated by the applicable laws in the Arab Republic of Egypt.
- The customer should not use any mobile device with a modified operating system, such as jailbroken for IOS

حالة القيام بذلك سيقوم البنك فوراً برفض المعاملات بدون الحاجة إلى إخطار.

- في حالة حدوث أية تغييرات في بيانات العميل أو معلومات تتعلق به أثناء استخدامه للتطبيق، يقوم العميل على الفور بإخطار البنك بهذه التغييرات.
- البنك غير مسؤول عن رفض أية جهة قبول الدفع عن طريق الخدمة كطريقة للدفع ولا عن السلم أو الخدمات التي يحصل عليها العميل عن طريق الخدمة، ويتم تسوية أية شكوى تظهر في هذا الشأن مباشرة مع الجهة المعنية، على أن ينحصر دور البنك في حدود إضافة أو خصم أي مبلغ يستخدمه العميل من البطاقة المعنية بعد حصول البنك على إشعار دائن بهذا المبلغ صادر بشكل سليم من الجهة المعنية.
- إذا اكتشف البنك قيام العميل بأي فعل، أو الشروع في فعل، ينتهك قوانين ولوائح مكافحة غسل الأموال أو يخل بها، يقوم البنك بإيقاف كل المعاملات التي تم تنفيذها باستخدام الأرصدة الإلكترونية للمحفظة الخاصة بالعميل حتى يقدم العميل للبنك مبرراً ملائماً ومقبولاً لهذا الفعل بدون المساس بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات المنصوص عليها في القوانين السارية في داخل جمهورية مصر العربية.
- يجب عدم استخدام أي جهاز محمول بنظام تشغيل تم تعديله، مثل jailbroken for IOS

3- Linking Cards to E-Wallet

٣- ربط البطاقات بالمحفظة

- The customer can link his/her cards to the e-wallet by following the steps indicated on the e-wallet application, taking into consideration that only the cards that meet the criteria specified by the bank can be added to the e-wallet. Once the Customer adds any card to the e-wallet, s/he shall be able to use the e-wallet to make purchases from merchants accepting e-wallet transactions and authenticated by Face ID®, Touch ID® or mobile passcode.
- The customer can remove his/her card(s) from the e-wallet through the e-wallet application or by contacting the Call Center.
- If the customer wishes to change the mobile phone number linked to the service, s/he shall immediately notify the bank so that the new mobile phone number can be registered, and any necessary measures taken in this matter.

- يمكن للعميل ربط بطاقاته بالمحفظة عن طريق اتباع الخطوات الواردة في المحفظة، أضحاً في الاعتبار أنه لا يجوز إضافة أي بطاقات للمحفظة إلا البطاقات المستوفية للمعايير التي يحددها البنك، وبمجرد قيام العميل بإضافة أي بطاقة للمحفظة فسوف يمكنه استخدام المحفظة في إجراء معاملات الشراء من خلال التجار التي تقبل التعامل بالمحفظة باستخدام وظيفته التعرف على الوجه Face ID® أو باستخدام وظيفة بصمة الأصبع Touch ID® أو كلمة المرور للهاتف المحمول .
- إذا رغب العميل في حذف البطاقة الخاصة به من المحفظة، فإنه يمكنه حذف البطاقة من خلال المحفظة نفسها أو عن طريق الاتصال بمركز اتصالات خدمة العملاء.
- في حالة رغبة العميل في تغيير رقم الهاتف المحمول المرتبط بالخدمة فإنه يقوم على الفور بإخطار البنك ليتم تسجيل رقم الهاتف المحمول الجديد واتخاذ الإجراءات اللازمة في هذا الشأن.

4- Privacy and Security

٤- الخصوصية والأمان

- The service may be used only by the customer. The customer shall not, at any time, allow or enable any other person to use or benefit from the service on his/her behalf.
 - The bank shall treat all data and information received from the customer for the purpose of the service as confidential. The bank shall further maintain the confidentiality of all the customer transactions carried out via any of the service electronic media. The bank and the customer may disclose any of the above mentioned information or transactions only in accordance with the applicable laws in the Arab Republic of Egypt, in execution of any judgments or orders, or subject to the Service Terms and Conditions.
 - The bank may, at its absolute discretion, suspend or cancel the service provided to the customer if the customer breaches any of the Service Terms and Conditions, or any laws or regulations applicable in the Arab Republic of Egypt, including but not limited to purchasing any goods, commodities or services prohibited by law.
 - The customer acknowledges that he/she shall be held liable for all transactions and instructions executed via the service as long as such transactions and instructions are carried out using the cards linked to the service and the customer's Mobile Passcode or biometric data.
 - The customer undertakes to keep secured his/her mobile phone used to carry out payment transactions via the service.
 - The bank shall not be held liable for any loss or damage sustained by the customer as a result of any misuse or abuse of the service; any error committed by the customer; or malfunctioning in the service due to committing an error by the customer, insufficient balance in the customer's card account, or any other reason for which the customer is responsible. Moreover, the Bank shall not be held liable for any malfunctioning in the account systems or telecommunication networks of the service.
 - The customer acknowledges that the bank shall not be held liable for any interruption in the internet connection/mobile network, any costs or fees charged as a result of such interruption, or any problem or breakdown in the network, mobile phone line or the internet.
 - The bank shall not be held liable for any incorrect information entered by the customer upon using NBKE card through the service.
 - In case the mobile phone is lost or if another person makes any transactions through the service, the customer shall be held fully liable towards the bank for all the consequences resulting from such usage. The
- لا يجوز استخدام الخدمة إلا من جانب العميل فقط، ولا يسمح العميل في أي وقت من الأوقات أن يقيم لأي شخص آخر استخدام الخدمة أو الاستفادة منها بالنيابة عنه.
 - يحافظ البنك على سرية كل البيانات والمعلومات المقدمة له من العميل في إطار الغرض من تقديم الخدمة. كما يحافظ البنك على سرية كل المعاملات التي ينفذها العميل عن طريق أية وسائط إلكترونية يتم استخدامها في تقديم الخدمة.
 - ويتعهد كل من البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي أمر مما سبق ذكره، إلا إذا تطلبت القوانين السارية في جمهورية مصر العربية القيام بهذا الإفصاح، أو إنفاذاً لأي حكم أو أمر قضائي أو طبقاً لشروط وأحكام الخدمة.
 - يجوز للبنك، حسب تقديره المطلق، إيقاف أو إلغاء الخدمة المقدمة للعميل إذا أخل بأي من أحكام وشروط الخدمة أو بأي من القوانين واللوائح السارية في جمهورية مصر العربية، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر القيام بشراء أية سلع أو بضائع أو خدمات محظورة بموجب القانون.
 - يقر العميل بأنه مسؤول عن كل المعاملات والتعليمات التي يتم تنفيذها من خلال الخدمة طالما تم تنفيذ هذه المعاملات والتعليمات عن طريق البطاقات المربوطة بالخدمة وباستخدام رمز المرور الخاصة به أو باستخدام الخواص البيومترية الخاصة به.
 - يتعهد العميل بالحفاظ على تأمين هاتفه المحمول المستخدم في تنفيذ معاملات الدفع عن طريق الخدمة.
 - البنك غير مسؤول عن أية خسائر أو أضرار يتعرض لها العميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمة، أو بسبب وقوع أي خطأ من جانبه، أو بسبب وجود تعطل في الخدمة نتيجة لأي خطأ من جانب العميل، أو بسبب عدم كفاية رصيد البطاقة، أو لأي سبب آخر يكون العميل مسئولاً عنه. كما أن البنك غير مسئول عن أي تعطل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصال الخاصة بالخدمة.
 - يقر العميل بعدم تحمل البنك أية مسئولية عن أي تعطل في شبكة اتصالات الإنترنت / شبكة الهاتف المحمول أو عن أي تكاليف أو رسوم تنشأ عن ذلك التعطل، أو عن أية مشكلة أو عطل في الشبكة أو خط الهاتف المحمول أو شبكة الإنترنت.
 - البنك غير مسئول عن أية بيانات خاطئة يدخلها العميل عند استخدام بطاقة بنك الكويت الوطني - مصر عن طريق الخدمة.
 - في حالة فقد الهاتف المحمول أو إذا قام شخص آخر بإجراء أية معاملات من خلال الخدمة، يكون العميل مسئولاً مسئولية تامة أمام البنك عن كل العواقب المترتبة على هذا الاستخدام، ويقوم العميل على الفور بإخطار البنك بهذه

customer shall immediately notify the bank and shall promptly stop the card(s) by contacting the Call Center at 19336 or visiting the nearest NBKE branch.

- The customer agrees that the Bank may make available or disclose all or some of the information related to the customer's account(s) with the bank to any of the bank's branches, agents and/or technical, banking or marketing service providers, or to the entities with which the bank enters into agreements to render specific services related to card tokenization service and which are authorized by the bank to access such information in the manner deemed appropriate and necessary by the bank in this regard.

الواقعة وإيقاف البطاقات في الحال عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على رقم ١٩٣٣٦ أو بالتوجه إلى أقرب فرع من فروع بنك الكويت الوطني - مصر.

- يوافق العميل على أنه يجوز للبنك تقديم، أو الإفصاح عن، كل المعلومات المتعلقة بحساب / حسابات العميل لدى البنك، أو بعض منها، إلى أي من فروع ووكلائه وموردي الخدمات الفنية أو البنكية أو التسويقية التابعين له، أو أي منهم، أو لأي جهة يرمم معها البنك أية اتفاقية بشأن تقديم خدمات محددة تتعلق بخدمة ترميز البطاقات، والتي يصرح لها البنك بالاطلاع على هذه المعلومات على النحو الذي يراه البنك ملائماً وضرورياً في هذا الشأن.

5- Applicable Law and Jurisdiction

٥- القانون المطبق والاختصاص القضائي

- These Terms and Conditions shall be governed by the laws of the Arab Republic of Egypt. Any dispute arising out of the interpretation or application of any provision hereof shall be settled by the courts of Cairo of different types and instances.

- يخضع هذا العقد لقوانين جمهورية مصر العربية. وكل نزاع ينشأ بخصوص تفسير أو تنفيذ أي بند من بنود هذا العقد يكون الفصل فيه من اختصاص محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها.

6- Service Charges

٦- رسوم الخدمة

- The bank reserves the right to amend the service charges from time to time, at its absolute discretion. The bank shall announce the service charges by the means deemed appropriate by the bank, as a binding notice to the customer. The customer's use of the service after the effective date of any amendment to the service charges shall be deemed an acceptance by the customer of such amendment without any objection.

- يحتفظ البنك بالحق في تعديل أية رسوم للخدمة من وقت لآخر حسب تقديره المطلق. ويكون الإعلان عن رسوم الخدمة من جانب البنك عن طريق الوسائل التي يراها البنك ملائمة باعتبارها إشعاراً ملزماً. ويختبر استخدام العميل للخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديل في رسوم الخدمة قبلاً من جانبه لهذا التعديل بدون أية تحفظات.

7- Amendment of Terms

٧- تعديل الشروط

- The bank reserves the right to amend or change any of the Service Terms and Conditions. Such amendment or change shall be effective and binding upon the customer once s/he is notified of the same by any means deemed appropriate by the bank

- يحتفظ البنك بالحق في تعديل أو تغيير أي من شروط أو أحكام الخدمة. ويكون أي تعديل أو تغيير في شروط وأحكام الخدمة سارياً على العميل وملزماً له بمجرد إخطاره بهذا التعديل أو التغيير عن طريق أية وسيلة يعتبرها البنك ملائمة.

8- Customer Protection Rights

٨- حماية حقوق العملاء

- NBKE 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 ultimate fairness and transparency standards in accordance with Central Bank of Egypt's regulations. In addition, the bank aims to protect customer's rights and its data, with a view to boosting confidence between the bank

- في إطار حرص البنك الكويت الوطني - مصر 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، وعملاً على حماية بيانات وحقوق العملاء بصورة

and its customers pursuant to clear rules and principles. Accordingly, it is agreed as follows:

- Without prejudice to the Central Bank and Banking Sector Law and 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 customer's financial and personal data and information which may not be used or shared with any third party unless the customer's prior a written consent is obtained.
- The bank shall make the features/ parameters/ interest/ tariffs that apply to all its banking products and services available and regularly updated on our website.
- In case of the customer's failure or delay in meeting any of his/her obligations or undertakings hereunder, the bank shall be entitled to take any legal or banking actions to maintain its rights.
- All correspondence between the parties hereto shall be in Arabic.
- The customer may submit a complaint(s) to the Complaints Department at NBKE or to any NBKE branch or register the same by any other means provided or introduced by the bank. The bank shall reply to the complaint (in a written or electronic form) within 15 business days from the date of complaint's receipt, except for complaints related to transactions with foreign entities (the customer will be notified of the period required to consider the complaint). In case the customer rejects the bank's reply, the customer shall notify the bank of the reasons for rejection in writing within 15 business days from the date of receiving the bank's reply. The failure of the customer to do so 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 customer shall be provided with the bank's final reply within 15 business days. The customer may not escalate any complaint in relation hereto to the CBE directly, except in the following two cases:
 1. The bank's failure to reply to the complaint within 15 business days from the date of receiving the same.
 2. The customer's rejection of the bank's final reply to the complaint.
- The customer shall not offend the bank, its employees, delegates, agents or correspondent banks nor take any procedure or action that would harm the bank or jeopardize its reputation whether inside or outside the bank's premises and branches, via any electronic means, or on social media. In case

ترسخ الثقة بين البنك وعملائه وفق قواعد وأسس واضحة فقد تم الاتفاق على ما يلي:

- 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 العملاء 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.
- يتيح البنك للعميل الاطلاع على سمات/محددات/عائد/تعريفه المصروفات المطبقة على كافة المنتجات والخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات بصفة دورية من خلال موقعنا الإلكتروني.
- في حالة عدم التزام العميل بتنفيذ أي من التزاماته وتعهدهاته الواردة بهذه الشروط والأحكام أو تأخره في تنفيذها أن يتخذ أي من الإجراءات القانونية والمصرفية التي تحفظ حقه.
- تكون كافة المراسلات بين أطراف الشروط والأحكام باللغة العربية.
- يحق للعميل تقديم الشكوى إلى إدارة الشكاوى ببنك الكويت الوطني - مصر 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 رد البنك فعليه القيام بإخطار 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 بهذه الشروط والأحكام إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:
 ١. عدم الرد نهائياً على الشكوى المقدمة منه خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام بنك الكويت الوطني - مصر لها.
 ٢. عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.
- يلتزم العميل بعدم الإساءة إلى البنك/موظفيه/مفوضيه/وكلائه/مراسليه، أو اتخاذ أي إجراء أو تصرف من شأنه الإضرار بالبنك وسمعته سواء داخل مقر وفروع البنك أو خارجها أو بأي وسيلة من الوسائل الإلكترونية أو مواقع التواصل

the customer violates this clause, the bank may close the account and take all the necessary banking and legal actions against the customer to maintain the bank's rights.

- The customer shall carefully read all the Terms and Conditions, clearly and accurately understand the contents thereof.
- I agree to subscribe to NBKE's 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.

الاجتماعي، وفي حالة مخالفة العميل ما تقدم فانه يحق للبنك فضلاً عن قفل الحساب، أن يتخذ كافة الإجراءات المصرفية والقانونية ضد العميل للمحافظة على حقوقه.

- قام العميل بقراءة كافة شروط وأحكام هذا العقد قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
- أوافق على الاشتراك والتسجيل في الخدمة المصرفية الإلكترونية خدمة ترميز البطاقات المقدمة من بنك الكويت الوطني- مصر ، وأتعهد باستخدام البطاقات من خلال هذه الخدمة في الاستخدامات المذكورة أعلاه كما أتعهد بالاطلاع على شروط وأحكام خدمة ترميز البطاقات، والموافقة عليها إلكترونياً قبل استخدام الخدمة، و/أو أية تعديلات يتم إجراؤها على هذه الشروط والأحكام