

Country Supplement (Egypt)

For Services provided to You in the Arab Republic of Egypt ("Egypt"), the Agreement will be amended as follows:

Capitalised terms used but not defined in this Country Supplement have the meanings set out in the Agreement.

Standard Terms Country Supplement

1. You irrevocably and unconditionally authorise the Bank to:

- (a) disclose any part, or all information, documents or data provided by You to any Bank Member (including, but not limited to, any Bank Member's professional advisors, auditors, insurers, insurance brokers or partners), the Central Bank of Egypt (the "CBE"), the Egyptian Credit Bureau (I-Score), the Money Laundering and Terrorist Financing Combating Unit and/or any Authority if required to be provided by the aforementioned entities; and
- (b) access any reports and other information as it may require from the Egyptian Credit Bureau (I-Score) for the purposes of assessing credit worthiness and/or determining eligibility for any products and/or Services.

2. Pursuant to CBE regulations and circulars, the Bank:

- (a) shall classify Accounts as dormant (with 3 months' prior notice to You) where no transactions have occurred for (i) 1 year for current Accounts and (ii) 2 years for saving Accounts;
- (b) may continue to cash any cheques and execute standing instructions on any dormant Account, which shall not be considered a reactivation of the Account. Accounts which generate interest or returns, shall continue being calculated and added in accordance with the Account type and period of interest calculation; and
- (c) will cease sending the regular account statements until the Account is activated pursuant to the terms and conditions issued by the CBE in that regard.

3. If You have a complaint in regard to a Service, You may:

- (a) contact the call centre on (02) 2120 0000 (within Egypt) or +(202) 21200000 (from outside Egypt);

فيما يخص الخدمات التي نقدمها لك داخل جمهورية مصر العربية (مصر) ، تُعدّ الإتفاقية على النحو الآتي:

يكون للمصطلحات المكتوبة بأحرف كبيرة وغير المعرفة في هذا الملحق المعاني المبينة لها في الإتفاقية

الأحكام القياسية في ملحق الدولة

1. إنك/إنكم تفوضون البنك تفويض غير مشروط و لا رجعة فيه بالتالي:

(أ) الإفصاح عن أي جزء من أو كافية المعلومات أو الوثائق أو البيانات المزودة من قبلكم لأي عضو بنك (ما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أي مستشارين مهنيين لأي عضو بنك، مدققي الحسابات، أو أي شركات تأمين، أو أي سمسارة تأمين أو شركاء ، البنك المركزي المصري، الشركة المصرية للإستعلام الإئتماني (أي سكور)، وحدة مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب أو أية سلطة في حال كان ذلك مطلوبا من أي من السلطات/المؤسسات المذكورة أعلاه، و

(ب) الوصول إلى أية تقارير أو أية معلومات، حسبما يكون مطلوباً، من الشركة المصرية للإستعلام الإئتماني (أي سكور) لغايات تقييم حاليكم الإئتمانية أو إتخاذ القرار بشأن تزويدكم بأية منتجات أو خدمات.

2. وفقاً للتشريعات و التعليمات الصادرة عن البنك المركزي المصري، فإن البنك :

(أ) سيقوم بتصنيف الحسابات كحسابات راكدة (بموجب إشعار مسبق مدته ثلاثة أشهر) في حال عدم إجراء أو القيام بأية عمليات مصرافية لمدة سنة واحدة بالنسبة للحسابات الجارية ، وستين بالنسبة لحسابات التوفير؛

(ب) قد يستمر بصرف أية شيكات و تنفيذ أية تعليمات مستمرة/ دائمة على أي حساب تم تصنيفه ليكون راكداً، إلا أن ذلك لن يعتبر عبأة تفعيل أو تنشيط لذلك الحساب. فيما يتعلق بالحسابات ذات الفوائد أو العوائد سيستمر البنك بإحتساب و إضافة أية فوائد أو عوائد وفقاً لطبيعة الحساب و فترات إحتساب الفوائد و

(ج) سيتوقف عن إرسال كشف الحساب الدوري للعميل لحين القيام بتنشيط و تفعيل الحساب وفقاً للشروط و الأحكام الخاصة بذلك و الصادرة عن البنك المركزي المصري.

3. إذا كان لديك أية شكوى فيما يتعلق بأية خدمة، فيامكانكم :
(أ) الإتصال مع مركز شكاوى العملاء على الرقم 02120 0000 (02) من داخل مصر أو على الرقم 21200000 +(202) من خارج مصر .

- (b) visit Your nearest branch or customer service unit; or
- (c) visit the Bank's website and submit Your complaint/feedback via Straight2bank.EG@Sc.com or via Premierservice.EG@Sc.com.

If You are not satisfied with the response received by logging Your complaint / feedback through the Bank's Channels, please write to the Bank, highlighting reasons for non-acceptance within 15 days of receiving the Bank's initial response, otherwise, it will be deemed as implicit acceptance of the Bank's reply.

If You are not satisfied with the Bank's final response, You have the right to escalate to the CBE by visiting CBE premises (54 Gomhoureya Street 11511, Cairo, Egypt) or by emailing the CBE using the "Contact Us" button on the CBE's website <http://www.cbe.org.eg>.

(ب) زيارة أقرب فرع أو مركز خدمات العملاء؛ أو

(ج) زيارة الموقع الإلكتروني للبنك وتقديم الشكوى بواسطة Straight2bank.EG@Sc.com أو بواسطة Premierservice.EG@Sc.com.

في حال عدم رضاكم عن الرد المستلم بعد تقديم شكواكم عبر القنوات البنكية المذكورة، الرجاء الكتابة للبنك خلال 15 يوماً من تاريخ استلامكم الرد و توضيح أسباب عدم قبولكم للرد و بخلاف ذلك فإن البنك سيعتبر ذلك بمثابة قبولكم للرد المستلم.

في حال عدم رضاكم عن الرد النهائي للبنك، لكم الحق بتصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري بزيارة الموقع الكائن في (54 شارع الجمهورية 11511 القاهرة - مصر) أو بواسطة البريد الإلكتروني للبنك المركزي المصري "الإتصال بنا" على الموقع الإلكتروني أدناه:-

<http://www.cbe.org.eg>.

4. Clause (9.1) (**Account Information And Reports**) will be amended as following :-

"You must check Your account statements, confirmations, advices and reports from the Bank and notify the Bank in writing within 30 days of any mistakes or unauthorised transactions, otherwise all details will be considered correct and final unless otherwise proven."

5. The following replaces the current clause 12.2 (**Termination and Suspension**):

"12.2 The Bank may terminate any Service (or part of it) by giving You notice with immediate effect if:

- (a) You breach any obligation or representation under the Agreement or any other agreement between the Parties;
- (b) You are the subject of any Insolvency Proceedings (and termination is permitted by applicable law);
- (c) providing the Service or complying with the Agreement may cause the Bank to breach any law; or
- (d) the Bank considers circumstances reasonably exceptional to do so,

such termination shall be automatically effective, according to this Agreement, without the need for obtaining a judgment to this effect.

يعدل البند 1.9 (معلومات الحساب والتقاویر) كالتالي :-

" يجب عليك التتحقق من كشوف حسابك والتأكيدات والإشعارات والتقاویر التي يرسلها إليك البنك وإخطاره كتايباً خلال ثلاثة (30) يوماً بأي أخطاء أو معاملات غير مُ Howell بها و بعكس ذلك تعتبر كافة التفاصيل صحيحة و قطعية ما لم يثبت خلاف ذلك"

سيتم إستبدال البند 12.2 (الإنهاء والتعليق) بالتالي:-

"12.2" قد يقوم البنك بإلغاء أية خدمة أو أي جزء منها بموجب إشعار بأثر فوري في الحالات التالية:-

(أ) في حال عدم إلتزامكم أو مخالفتكم لأى التزام أو تعهد بموجب الإتفاقية أو أية إتفاقية أخرى بين الأطراف؛

(ب) في حال تعرضكم لأية إجراءات إفلاس (و كان الإلغاء مسماحاً به بموجب القوانين النافذة)؛

(ج) تزويذكم بالخدمات و الإلتزام بأحكام الإتفاقية يعرض البنك مخالفة أي قانون نافذ؛ أو

(د) وفقاً لتقدير البنك حسب الظروف التي يعتبرها ملائمة.

سيكون ذلك الإلغاء فعال بشكل تلقائي وفقاً لهذه الإتفاقية دون الحاجة للحصول على حكم بذلك الخصوص.