

# HSBC PERSONAL BANKING GENERAL TERMS AND CONDITIONS (EGYPT)

## الشروط والأحكام العامة للتعاملات البنكية الشخصية لبنك إتش إس بي سي (HSBC) (مصر)

Effective from 15 July 2015

سارية المفعول اعتباراً من ١٥ يوليو ٢٠١٥



Together we thrive

معاً نزهـر



CONTENTS

المحتويات

Section	Content	Page
1	General	4
2	Changes (to these General Terms and to our fees and charges and interest rates)	12
3	Contacting you	15
4	Contacting us	17
5	How to raise a complaint	17
6	Closing your Account	19
7	Your information	21
8	Protecting your Account	25
9	Balance information and statements	26
10	Joint Accounts	27
11	Set-off (using money in one account to meet a debt on another account)	29
12	Account benefits and features	31
13	Transfer of your Account	32
14	Making payments	33
15	Payments out of your Account to other accounts within Egypt	38
16	International payments	40
17	Your Debit Card	42
18	Cheques	45
19	Payments into your Account	48
20	What happens if things go wrong	50
21	Overdrafts	52
22	Term Deposit Accounts	54
23	Savings Certificates	56
24	Glossary	58
25	Addendum	65

الصفحة	المحتوى	القسم
٤	معلومات عامة	١
١٢	التعديلات على هذه الأحكام العامة والرسوم والمصاريف ونسبة الفائدة	٢
١٥	الاتصال بك	٣
١٧	الاتصال بنا	٤
١٧	كيفية تقديم شكوى	٥
١٩	إغلاق حسابك البنكي	٦
٢١	معلوماتك	٧
٢٥	حماية حسابك البنكي	٨
٢٦	معلومات وكشوفات الحساب	٩
٢٧	الحسابات البنكية المشتركة	١٠
٢٩	المقاصة (استخدام مال في حساب بنكي لتغطية دين على حساب بنكي آخر).	١١
٣١	فوائد ومميزات الحساب البنكي	١٢
٣٢	تحويل حسابك البنكي	١٣
٣٣	إجراء الدفعات	١٤
٣٨	القيام بإجراء دفعات من حسابك البنكي إلى حسابات بنكية أخرى داخل مصر	١٥
٤٠	دفعات دولية	١٦
٤٢	بطاقة الدفع البنكية الخاصة بك	١٧
٤٥	الشيكات	١٨
٤٨	دفعات تدخل حسابك البنكي	١٩
٥٠	ماذا يحدث في حال حصول أي خطأ	٢٠
٥٢	الحساب الجاري المدين	٢١
٥٤	حسابات الوديعة	٢٢
٥٦	شهادات الادخار	٢٣
٥٨	قائمة المصطلحات	٢٤
٦٥	ملحق	٢٥

## 1. General

## ١. معلومات عامة

### 1.1 What are these General Terms and when do they apply?

These terms are general terms that govern your personal banking relationship with us. Where you see references to “**General Terms**” throughout these terms, we are referring to these terms.

These General Terms apply throughout your banking relationship with us. They apply to your relationship with us generally and also contain specific terms applicable to your Account and its operation in Egypt.

These General Terms are your agreement with us and will apply throughout your banking relationship with us, so it is really important that you read them in their entirety and ensure you understand them before you sign our application form. When you agree to them, they will create a legally binding agreement between you and us.

### 1.2 How do I use these General Terms?

We have added questions into these General Terms to help you find the right section. The questions are not part of the General Terms.

We have also added a Glossary section to help you understand some of the words we use in these General Terms. Where you see words or phrases with capital letters (for example “Direct Debit”), then you can go to the Glossary section and check what those words or phrases mean. The Glossary does form part of the General Terms.

### 1.3 Are these the only terms that apply to me?

Not necessarily. It depends on which of our products and services you use.

In addition to these General Terms, we may ask you to sign separate additional terms for particular products or services (for example for loans or investment products). For example, if you hold a personal loan in Egypt with us, you will be subject to our HSBC Personal Loan Agreement as well as these General Terms.

If you have an HSBC Credit Card issued in Egypt, then you will be subject to the HSBC Credit Card Terms and Conditions that apply in Egypt, which are incorporated into these General Terms. This means that when you agree to these General Terms, you are also agreeing to the HSBC Credit Card Terms and Conditions, but they only become relevant to you when you have an HSBC Credit Card with us. The HSBC Credit Card Terms and Conditions are available on our Website.

### ١-١ ما هي هذه الأحكام العامة ومتى تطبق؟

هذه الأحكام هي أحكام عامة تنظم علاقتك البنكية الشخصية كعميل معنا. عندما تتم الإشارة إلى «الأحكام العامة» في هذا المستند، فإننا نشير إلى هذه الأحكام.

هذه الأحكام العامة تطبق خلال فترة علاقتك البنكية معنا. وهي تطبق على علاقتك معنا بشكل عام كما أنها تحتوي على أحكام محددة تطبق على حسابك وعلى عمليات ذلك الحساب في مصر.

هذه الأحكام العامة هي اتفاقيتك معنا وسوف تطبق خلال فترة علاقتك البنكية معنا، لذلك فإنه من الضروري أن تقوم بقراءة هذه الأحكام العامة بأكملها وأن تتأكد بأنك قد استوعبتها تماماً قبل أن توقع على استمارة الطلب. حيث أنه بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنها سوف تشكل اتفاق قانوني ملزم بيننا.

### ٢-١ كيف أستعمل هذه الأحكام العامة؟

لقد قمنا بإضافة أسئلة لهذه الأحكام العامة لمساعدتك على إيجاد القسم الصحيح ذو العلاقة. هذه الأسئلة ليست جزءاً من هذه الأحكام العامة.

كما أننا قد أضفنا قسم لقائمة المصطلحات لكي تساعدك على فهم واستيعاب بعض المصطلحات والعبارات المستخدمة في الأحكام العامة هذه. كما أنه عند وجود أي كلمة أو مصطلح تبدأ بحرف كبير (على سبيل المثال «Direct Debit») عندها تستطيع استعمال قسم قائمة المصطلحات والعبارات ومعرفة معنى هذه الكلمات أو مصطلحات. إن قائمة المصطلحات تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه الأحكام العامة.

### ٣-١ هل هذه الأحكام هي الأحكام الوحيدة التي تطبق علي؟

ليس بالضرورة، فإن ذلك يعتمد على المنتج أو الخدمة التي تستخدمها.

بالإضافة إلى هذه الأحكام العامة، فإننا قد نطلب منك أن توقع على أحكام إضافية منفصلة لخدمات أو منتجات محددة (على سبيل المثال للقروض أو منتجات الإستثمار). على سبيل المثال، إذا كان لديك قرض شخصي في مصر معنا، فإنك، بالإضافة إلى هذه الأحكام العامة، سوف تكون خاضع لهذه الأحكام والشروط العامة اتفاق قرض الشخصي لبنك إتش إس بي سي (HSBC).

إذا كان لديك بطاقة ائتمانية صادرة عن بنك إتش إس بي سي (HSBC) في مصر، فإنك سوف تكون خاضع للأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي (HSBC) والمطبقة في مصر والتي هي مدرجة أيضاً ضمن هذه الشروط العامة. هذا يعني بأنك بمجرد موافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك أيضاً توافق على الأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي، ولكن يجدر التنبيه إلى أن هذه الأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي (HSBC) لا تكون مطبقة عليك إذا كنت لا تملك بطاقة ائتمانية معنا. إن الأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية لبنك إتش إس بي سي (HSBC) متوفرة على موقعنا الإلكتروني.

Separate additional terms may also apply when you use some of our services, like Personal Internet Banking and Mobile Banking. We will make you aware of these terms if they apply to you and give you an opportunity to read them. When you use the service in question, we will assume that you accept the terms applicable to that service. Sometimes we will also ask you to give us your written acceptance or check an electronic checkbox to confirm you agree to such terms.

Unless otherwise specified in the other separate additional terms, these General Terms will take precedence over any other terms in the event of a conflict or inconsistency between terms.

#### 1.4 From when do these General Terms apply?

These General Terms apply from 15 July 2015

Even if you applied for your Account before 7 September 2014, these General Terms will apply to you from 15 July 2015 and they replace any general personal banking terms with HSBC that you may have agreed to in the past that are applicable in Egypt, whatever those terms might have been called.

#### 1.5 What happens if these Terms, or a part of them, become unenforceable?

If all or any part of these General Terms becomes illegal, invalid or unenforceable in any respect under the law of any jurisdiction, that shall not affect the legality, validity or enforceability of such terms in any other jurisdictions or the remainder of these General Terms in that jurisdiction.

#### 1.6 How do I show that I agree to these General Terms?

You acknowledge that you have read, understood and agree to these General Terms by:

- signing our application forms or using some other form of written acceptance (e.g. signing a letter of acceptance); or
- accepting these General Terms online using an electronic checkbox on Personal Internet Banking or using some other form of electronic communication of acceptance (e.g. by email).

We will also assume you have read, understood and agreed to changes to our terms, including these General Terms, if we send you notice that they have changed and you do not let us know within 30 days of that notice that you object to the changes or you continue to use your Account (for more information on notice periods and methods, see section 3). You agree that your non-objection or continued Account use constitutes your acceptance of such changes.

You agree that any electronic method of acceptance shall constitute your acceptance of our terms, and changes to our terms, as if you had accepted in

قد تنطبق عليك أحكام إضافية أخرى عند حصولك على أي من خدماتنا الأخرى مثل التعاملات الشخصية البنكية عبر الانترنت والتعاملات البنكية عبر الهاتف الخليوي. سوف نقوم بعرض هذه الأحكام عليك في حال انطباقها عليك وسوف يتم منحك الفرصة المناسبة لقراءتها. عند استخدامك وحصولك على أي من هذه الخدمات محل النقاش، فإننا نفترض قبولك للأحكام المطبقة بخصوص الخدمة المعنية. في بعض الحالات قد نطلب منك منحنا موافقتك الخطية أو وضع إشارة إلى جانب مربع إلكتروني لتأكيد موافقتك على هذه الأحكام.

ما لم يتم النص على غير ذلك صراحةً في الأحكام الإضافية المنفصلة، فإن هذه الأحكام العامة تسمو على أي أحكام أخرى في حال وجود أي تعارض أو اختلاف فيما بينها.

#### ٤-١ متى يبدأ تطبيق هذه الأحكام العامة؟

يبدأ تطبيق هذه الأحكام العامة من تاريخ ١٥ يوليو ٢٠١٥.

في حال قمت بتقديم طلب لفتح الحساب قبل تاريخ ٧ سبتمبر ٢٠١٤، فإن هذه الأحكام سوف يبدأ تطبيقها فقط من تاريخ ١٥ يوليو ٢٠١٥ وسوف تحل محل أي أحكام للتعاملات البنكية الشخصية مع بنك إتش إس بي سي (HSBC) المطبقة في مصر أياً كان مسمى هذه الأحكام، والتي قد تكون قد وافقت عليها مسبقاً.

#### ٥-١ ماذا يحصل لو أصبحت هذه الأحكام أو أي جزء منها غير قابل للتنفيذ؟

لو أصبحت هذه الأحكام العامة بأكملها أو أي جزء منها غير قانونية أو باطلة أو غير قابلة للتنفيذ في أي أمر يتعلق بها بموجب قانون أي دولة، فإن ذلك لا يؤثر في قانونية أو صحة أو قابلية تنفيذ وتطبيق هذه الأحكام العامة في دولة أخرى أو في قانونية أو صحة أو قابلية تنفيذ وتطبيق بقية هذه الشروط في ذات الدولة.

#### ٦-١ كيف أقوم بإظهار وتأكيد موافقتي على هذه الأحكام العامة؟

أنك تقر بأنك قد قرأت وفهمت وأنك توافق على هذه الأحكام العامة من خلال:

- التوقيع على استمارة الطلب أو تقديم شكل آخر من الموافقة الخطية (على سبيل المثال توقيع مستند يتضمن الموافقة): أو
- الموافقة على هذه الأحكام العامة عن طريق الانترنت بوضع إشارة إلى جانب المربع الإلكتروني عن طريق التعاملات البنكية الشخصية عبر الانترنت أو أي شكل آخر من التواصل الإلكتروني لتأكيد الموافقة (على سبيل المثال استخدام البريد الإلكتروني).

إننا نفترض أيضاً بأنك قد قرأت وفهمت ووافقت على أي تعديلات نجرها على أحكامنا، بما في ذلك هذه الأحكام العامة، وفي حال قمنا بإرسال إشعار يتضمن إعلامك بهذه التعديلات ولم تقم بإبلاغنا بأي اعتراض على هذه التعديلات خلال ٣٠ يوماً من تاريخ ذلك الإشعار بأجراء التعديلات أو استمرارك في استخدام حسابك (لمزيد من المعلومات حول طرق الإشعار ومددها يرجى الرجوع إلى القسم الثالث). بناء على ما تقدم، فإنك توافق على اعتبار أن عدم اعتراضك على أية تعديلات أو استمرارك في استخدام حسابك يمثل موافقة منك على هذه التعديلات.

إنك توافق على أن أي طريقة إلكترونية للتعبير عن موافقتك تعتبر موافقة منك على أحكامنا وموافقة على أي

writing and all relevant laws and regulations applicable to acceptance of contracts via electronic methods will apply.

### 1.7 What if I do not understand something in these General Terms?

If you do not understand the wording we have used in these General Terms, check the Glossary section.

If you do not understand something else in these General Terms, you should contact us in writing using the contact details in section 4 and we will try to clarify any queries you may have. You should not sign our application form or agree to accept these General Terms if you do not understand them.

### 1.8 Can I use my Account for business purposes?

Your Account is a personal banking account. You cannot use your Account for business purposes. If we have reasonable grounds for suspecting that you are using your Account for business purposes, we may close your Account.

### 1.9 Can a third party operate my Account?

No one else apart from you, us and (if you have a Joint Account) any Joint Account holder will have any rights under these General Terms to operate your Account.

If you want to authorise another person to operate your Account you may sign an internal delegation form which is available at any of our Branches or by a power of attorney that has been notarized by the Official Notary Office. You will be responsible for the actions of that person when they operate your Account as if they were your own and you should seek your own legal advice before you authorize someone else to operate your Account.

Please note that any attorney authorised by you to operate your Account will be subject to the same Know Your Customer enquiries as we would ordinarily make for you in your personal capacity. If we are not satisfied with the results of our enquiries or if we do not think we have enough information in relation to your attorney, we will not be obliged to act on that attorney's instructions, even if they are lawfully appointed by you as your representative.

If you decide to revoke a power of attorney, you must let us know in writing and we will amend the mandate on your Account as soon as reasonably practicable. We will not be liable for unauthorised transactions on your Account if you fail to give us adequate (or any) written notice that a power of attorney has been revoked. Sometimes if you revoke a power of attorney we may have to limit the services we are able to provide in respect of your Account. If this happens, we will contact you to let you know what, if any, changes we have effected.

Your Account cannot be used by a third party to make transactions on their

تعديلات على هذه الأحكام كما لو أنك قد قمت بالموافقة كتابياً. كما أن كافة القوانين والأنظمة ذات العلاقة التي تنطبق على منح الموافقة على العقود بواسطة الطرق الإلكترونية سوف يتم تطبيقها عليك أيضاً.

٧-١ ماذا لو لم أستطع فهم أي من الأمور الواردة في الأحكام العامة هذه؟

في حال عدم استطاعتك فهم أي من الكلمات أو المصطلحات المستخدمة في هذه الأحكام العامة، يرجى منك الرجوع إلى قسم المصطلحات.

وفي حال لم تستطع استيعاب شيء آخر في هذه الأحكام العامة، فإنه يتوجب عليك التواصل معنا كتابياً من خلال طرق الاتصال المفصلة الواردة في القسم (٤) من هذه الأحكام العامة، حيث أننا سوف نحاول تقديم أجوبة لأسئلتك واستفساراتك، إلا أنه تجدر الإشارة بأنه عليك ألا تقوم بالتوقيع على استمارة الطلب أو أن توافق على هذه الأحكام العامة إذا كنت لا تستطيع استيعابها.

٨-١ هل أستطيع استخدام حسابي البنكي لغايات الأعمال التجارية؟

إن حسابك البنكي هو حساب بنكي شخصي ولذلك لا يمكنك استخدام حسابك الشخصي لغايات تجارية. إذا برز لدينا أي سبب منطقي يدعونا للشك بأنك تستخدم حسابك البنكي الشخصي لغايات تجارية، فإنك توافق أننا قد نقوم بإغلاق حسابك البنكي الشخصي.

٩-١ هل يستطيع الغير إدارة حسابي الشخصي؟

لا يستطيع الغير باستثناءك شخصياً وباستثناءنا نحن وأي مالك لحساب مشترك (إذا كان الحساب البنكي مشترك) بموجب هذه الأحكام العامة القيام بإدارة حسابك الشخصي.

في حال رغبت بتفويض شخص آخر بإدارة حسابك الشخصي فإنه يتوجب عليك إصدار وتوقيع استمارة تفويض داخلي والذي يتوفر في أي من فروعنا أو وكالة بذلك الذي تم تصديقه من قبل مكتب كاتب العدل الرسمية. بناءً على ذلك سوف تكون مسؤولاً عن كافة الأعمال التي يقوم بها هذا الشخص بإدارة حسابك كما لو كنت أنت، ولذلك فإنه يتوجب عليك الحصول على رأي قانوني من قبل مستشارك القانوني قبل قيامك بتفويض أي شخص بإدارة حسابك الشخصي.

يرجى العلم بأن أي وكيل مفوض من قبلك لإدارة حسابك الشخصي سوف يخضع لذات متطلبات «اعرف عميلك» التي تطبق عادة على أي عميل بصفته الشخصية، إذا لم تكن الإجابات والمعلومات كافية بالنسبة إلينا أو إذا كان باعتمادنا أن المعلومات التي حصلنا عليها غير كافية فيما يتعلق بالوكيل المفوض عنك، فإننا لن نكون ملزمين بتنفيذ تعليمات المفوض حتى وإن كان مفوض بشكل قانوني من قبلك لإدارة حسابك الشخصي.

في حال قررت الغاء الوكالة، فإنه يتوجب عليك إبلاغنا بذلك خطياً وسوف نقوم ببناءً على ذلك بتعديل الولاية القانونية على حسابك فور تمكننا من ذلك عملياً. لن نكون مسؤولين قانونياً عن أي عمليات غير مصرح بها على حسابك الشخصي في حال إخفاقك بإعلامنا من خلال إشعار خطي (أو أي طريقة مناسبة) بإلغائك للوكالة. في بعض الحالات، فإنه عند إلغاء وكالة ما، فإننا قد نقوم بتحديد أو تقييد الخدمات التي نقدمها لك على حسابك الشخصي. في حال حصول ذلك، فإننا سوف نقوم بالاتصال بك وإعلامك بأي تغييرات قد تتم على حسابك.

behalf. The monies in your Account should be personal to you. If we have reason to believe that a third party has used your Account to make a transaction with your authorization then we may close your Account. Please see section 6 for further details about Account closure.

### 1.10 Where can I find out which fees and charges apply to me?

You can find out which fees and charges apply to you by checking our Schedule of Services and Tariffs, which can be found on our Website.

The Schedule of Services and Tariffs may change from time to time – please check our Website for the latest fees and charges. For more details on changes to our fees and charges, see section 2.

### 1.11 How old do I have to be to open an Account?

You must be 18 to open a Savings Account. You must be 21 to open a Current Account or to borrow money (for instance, if you would like a Credit Card).

### 1.12 What about Accounts for minors?

Accounts for those under 21 will be operated by the minor's father until the minor reaches 21. The father may allow others to operate the Account by giving us notice of this in writing. The father may also revoke this authority at any time by giving us notice in writing. We will not be liable for unauthorized transactions on your Account if the father or guardian fails to give us adequate (or any) written notice that the authority has been revoked.

We will follow the guidance set down in applicable local Egyptian law and regulation and any Court orders when operating the Accounts of minors.

### 1.13 What happens if I die?

In the event of your death, your heirs need to give us notice as soon as possible, along with any documents necessary under applicable Law. We will freeze your Account (save for incoming funds) only upon receipt of your death certificate and will await instructions from the Court about who is entitled to the funds.

If you hold a Term Deposit Account, we will automatically renew this until we receive instructions from the Court regarding the legal heirs.

In relation to other products that you hold with us, the terms and conditions of that product will apply.

We will not be responsible for any losses before we are provided with your death certificate or any losses that result from us freezing your Account.

لا يجوز أن يقوم أي طرف ثالث باستخدام حسابك لإجراء عمليات لحسابهم، كما أن الأموال الموجودة في حسابك يجب أن تكون ملكاً شخصياً لك. إنك توافق أننا قد نقوم بإغلاق حسابك في حال كان لدينا أي سبب للاعتقاد أن طرف ثالث قد قام باستخدام حسابك الشخصي لتنفيذ عملية خاصة به بناء على تفويض منك. يرجى الإطلاع على القسم (٦) للمزيد من المعلومات حول إغلاق الحساب.

### ١٠-١ أين يمكن أن أعرف ماهية الرسوم والمصاريف المطبقة علي؟

يمكنك معرفة الرسوم والمصاريف المطبقة عليك عن طريق الاطلاع على جدول الخدمات والتعريفات الموجود على موقعنا الإلكتروني أو بزيارة إحدى فروعنا.

إن جدول الخدمات والتعريفات قد يتغير من وقت لآخر، لذلك يرجى الاطلاع على موقعنا الإلكتروني لمعرفة أحدث الرسوم والمصاريف. للمزيد من المعلومات حول التعديلات على الرسوم والمصاريف يرجى الاطلاع على القسم (٢).

### ١١-١ كم يتوجب أن يكون عمري كي أستطيع فتح حساب؟

يتوجب أن يكون عمرك (١٨) سنة حتى تستطيع فتح حساب توفير، ويجب أن يكون عمرك (٢١) سنة لكي تستطيع فتح حساب جاري أو اقتراض المال (على سبيل المثال الحصول على بطاقة ائتمانية).

### ١٢-١ ماذا عن الحسابات الخاصة بالقصر؟

إن حسابات الأشخاص الذين هم تحت سن ٢١ سوف تتم ادارتها من قبل والد القاصر حتى يبلغ القاصر سن ٢١ سنة. من الممكن أن يقوم الوالد بالسماح للغير بإدارة الحساب عن طريق تزويدنا إشعار مكتوب ينص على ذلك. كذلك يجوز للوالد الغاء هذه الوكالة بأي وقت عن طريق تزويدنا بإشعار خطي ينص على ذلك. لن نكون مسؤولين عن أي عمليات غير مصرح بها على حسابك الشخصي في حال إخفاق الوالد أو الولي بإعلامنا من خلال إشعار خطي (أو أي طريقة مناسبة) بإلغاء الوكالة.

بشكل عام، فإننا سوف نقوم باتباع التوجيهات الواردة في القوانين والأنظمة سارية المفعول في مصر وفي أي قرارات محكمة عند إدارة حسابات القصر.

### ١٣-١ ماذا يحدث في حال وفاتي؟

في حال وفاتك فإنه يتوجب على الورثة إبلاغنا في أسرع وقت ممكن وتزويدنا بأي مستند ضروري وفقاً لأحكام القانون المطبق. سوف نقوم بتجميد الحساب (باستثناء ورود دفعات متأتية) عند استلامنا لشهادة وفاتك وسوف ننتظر تعليمات من المحكمة توضح لنا من هو صاحب الحق باستلام الأموال.

إذا كان لديك حساب وديعة محدد الأجل، فإننا سوف نقوم بتجديده تلقائياً لحين استلامنا تعليمات من المحكمة بشأن الورثة الشرعيين.

أما فيما يتعلق بأي منتجات أخرى لك معنا، فإن أحكام وشروط تلك المنتجات سوف تطبق.

إننا لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر قبل استلامنا لشهادة وفاتك أو عن أي خسائر قد تنتج بسبب تجميدنا لحسابك.

If the Court directs us to pay credits held in your name into Court, we will apply our right of set-off (see section 11 for more details) and pay the remaining balance into Court after settling your debts.

### 1.14 What happens if I am unable to operate my account due to my incapacity?

In the event of your incapacity, your legal guardian / representative / attorney who has authority to operate your Account on your behalf needs to give us notice as soon as possible, along with any documents necessary under applicable Law. We reserve the right to await instructions from the Court before allowing further transactions on your Account.

We will not be responsible for any losses before we are notified of your incapacity or any losses that result from us freezing your Account pending further instructions from the Court.

Please note that your representatives will be subject to the same Know Your Customer enquiries as we would ordinarily make for an Account holder in their personal capacity. If we are not satisfied with the results of our enquiries or if we do not think we have enough information in relation to your representative, we will not be obliged to act on their instructions and may even have to close the Account. Please see section 6 for further details on Account closure.

### 1.15 What happens if I leave Egypt?

If you leave Egypt, you may no longer qualify for certain types of Account and some of our Services. You must tell us if you plan to leave Egypt and we will advise you on what happens next. It may be necessary to close your Account, transfer it into a different type of Account or withdraw or change some of the services we offer (e.g. your cheque book).

If you leave Egypt, we may require you to pay back any debts you owe to us (including any Overdraft you have, which will become immediately due and payable as soon as you leave Egypt – see section 21 for further details). If you do not pay back what you owe us, we may apply our right of set-off (see section 11 for further details) and appoint debt collection agencies in the country you move to and will share information about your Accounts with them.

### 1.16 In what circumstances might there be a disruption to the Service we provide you?

If there is a war, strike, industrial action, revolution, failure of supplies or equipment or any other event which is beyond our control we may not be able to provide you with the Service you normally receive. In this event we will do our best to resume Service as soon as possible, but we cannot be liable to you for any loss you suffer.

في حال قامت المحكمة بإصدار أمر لنا بدفع أموالك لها فإننا سوف نقوم بتطبيق حقنا بإجراء المقاصة (انظر القسم (١١) لمزيد من التفاصيل) وبعدها سوف نقوم بدفع الرصيد المتبقي للمحكمة بعد تسديد ديونك.

### ١٤-١ ماذا يحدث في حال عدم قدرتي على ادارة حسابي لعدم أهليتي؟

في حال عدم أهليتك، فإنه يتوجب على وصيك القانوني/ ممثلك/ وكيلك/ الذي يملك السلطة لإدارة حسابك بالنيابة عنك تزويدنا بإشعار في أسرع وقت ممكن بالإضافة لأي مستندات قانونية لازمة وفقاً لأحكام القوانين المطبقة. إننا نحفظ بحقنا بانتظار تعليمات من المحكمة للسماح بتنفيذ أي عمليات أخرى على الحساب.

إننا لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر تتحقق قبل تبليغنا بعدم أهليتك، أو أي خسائر قد تنتج من تجميدنا لحسابك لحين تبليغنا بأي تعليمات أخرى من المحكمة.

يرجى العلم بأن ممثلك سوف يكون خاضع لذات الاستفسارات لمعرفة العميل كما يتم عادة لأي عميل بصفته الشخصية. إذا لم تكن الإجابات والمعلومات كافية بالنسبة إلينا أو إذا كان باعتقادنا أن المعلومات التي حصلنا عليها غير كافية فيما يتعلق بممتلكك فإننا لن نكون ملزمين بتنفيذ تعليمات ممثلك كما إننا قد نقوم بإغلاق الحساب. يرجى الإطلاع على القسم (٦) للمزيد من المعلومات حول إغلاق الحساب.

### ١٥-١ ماذا يحصل في حال قمت بمغادرة مصر؟

في حال قمت بمغادرة مصر فإنك قد تصبح غير مؤهل لبعض أنواع الحسابات وبعض خدماتنا. يتوجب عليك أن تقوم بإعلامنا إذا كنت تخطط لمغادرة مصر وسوف نقوم عندها بإعلامك بالإجراءات الواجب اتباعها عندئذ. قد يكون من الواجب عليك إغلاق حسابك (وانك توافق اننا قد نقوم بذلك) وتحويله لنوع آخر من الحسابات أو تغيير أو الغاء بعض الخدمات التي نقدمها (على سبيل المثال دفتر شيكاتك).

في حال قمت بمغادرة مصر، فإننا قد نطلب منك تسديد الديون التي في ذمتك لنا (بما في ذلك أي حسابات جارية مدينة لك والتي سوف تصبح حالة الأداء فور مغادرتك مصر، وللمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على القسم ٢١). وفي حال عدم قيامك بدفع الديون المستحقة، فإننا نملك الحق بتطبيق اجراءات المقاصة (يرجى الاطلاع على القسم (١١) للمزيد من التفاصيل) تعيين وكلاء لتحصيل الديون في الدولة التي سنتنقل اليها وسوف نقوم باطلاعهم على المعلومات المتعلقة بحسابك.

### ١٦-١ ما هي الحالات التي قد يحصل فيها تعطيل للخدمات التي نقدمها لك؟

في حالة الحرب أو العصيان أو الإضراب أو ثورة أو نقص الموارد أو المعدات أو أي حدث خارج عن سيطرتنا فإننا قد نكون غير قادرين على تزويدك بالخدمات التي نقدمها لك عادة. في مثل هذه الحالة، فإننا سنبدل جهودنا لإعادة تقديم خدماتنا في أسرع وقت ممكن، ولكننا لن نكون مسؤولين تجاهك عن أي خسارة قد تلحق بك جراء ذلك.

### 1.17 When will my Account be considered dormant?

We may consider your Account to be dormant (inactive) if you do not have any debit transactions on your Account and/or we have not had any contact from you for a period of time leading us to believe you are uncontactable / your contact details on our records are not up to date.

We comply with applicable Laws, and our own policies and procedures, about dormant accounts. If we consider your Account to be dormant you may not be able to operate your Account or use your Account tools (e.g. cards) or our banking services (e.g. Telephone Banking and Personal Internet Banking), without taking further steps to "activate" your Account. Any cheques drawn on your Account and any Standing Instructions you have set up on your Account will continue to be honoured, even if the Account is dormant.

To activate your Account, we will require you to visit one of our branches with your updated Know Your Customer documentation and contact details. If you are abroad, you will need to visit one of our branches with your Know Your Customer documentation, get it certified and ask that branch to send it to us in Egypt. Local fees and charges in relation to this service may apply.

We will comply with the instructions of our regulators when dealing with unclaimed funds in dormant Accounts.

### 1.18 What if we have a dispute?

In the event of a dispute between us, we both agree to settle our dispute in the Courts of Egypt. The laws of Egypt will apply to these General Terms and how we dealt with you before we opened your Account.

### 1.19 Which language will you communicate with me in?

These General Terms are in English and Arabic and the Arabic will prevail in the event of a conflict.

We will usually try to communicate with you in both English and Arabic, but occasionally it may not be possible to communicate in Arabic and in that eventuality we will send our communications in English only.

### 1.20 What if I have difficulties reading / understanding these General Terms?

You must tell us if you have difficulties reading or understanding our documentation.

We will comply with all applicable regulations and, for your protection, we may require you to take additional steps when opening an Account and/or transacting if you tell us you are visually impaired, have difficulties reading or understanding

١٧-١ متى يتم اعتبار حسابي خامد؟

قد نعتبر حسابك خامداً (غير فاعل) إذا لم يكن لديك أي حركات دائنة على حسابك و/أو لم تقم بالاتصال معنا خلال مدة تجعلنا نعتقد بأنك في وضع لا يمكن التواصل معك أو أن تفاصيل الاتصال بك في سجلاتنا غير محدثة.

إننا نلتزم بالقوانين المطبقة وكذلك سياساتنا وإجراءاتنا المتعلقة بالحسابات الخاملة. في حال اعتبرنا حسابك خامداً، فإنك لن تتمكن من القيام بأي إجراءات متعلقة بإدارة حسابك أو استخدام أدوات حسابك (مثل البطاقات) أو خدماتنا البنكية (مثل التعامل البنكي عبر الهاتف و التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت) دون اتخاذ خطوات معينة لغايات إعادة تفعيل حسابك. أي الشيكات المسحوبة على حسابك وأية تعليمات متكررة قمت بإعدادها على حسابك سيتم تواصلها حتى لو كان الحساب خامد.

للقيام بإعادة تفعيل حسابك، فإننا سوف نطلب منك أن تزور أحد فروعنا وأن تزودنا بمستندات إعرف عميلك المحدثة وتفاصيل الاتصال بك. أما إذا كنت خارج مصر، فإنه يتوجب عليك أن تزور أحد فروعنا وأن تزودنا بمستندات إعرف عميلك المحدثة وأن تقوم بتصديقها وأن تطلب من ذلك الفرع أن يرسلها إلينا في مصر. قد يتم فرض الرسوم والمصاريف المحلية المطبقة على هذه الخدمة.

سوف نلتزم بتعليمات الجهات التنظيمية المشرفة على أعمالنا في مصر في التعامل مع الأموال غير المطالب بها في الحسابات الخاملة.

١٨-١ ماذا يحصل في حال نشوء نزاع بيننا؟

في حال نشوء نزاع بيننا، فإن كلانا نوافق على تسوية هذا النزاع لدى محاكم مصر. إن قوانين مصر تكون واجبة التطبيق على هذه الأحكام العامة وعلى طريقة تعاملنا معك قبل قيامنا بفتح حسابك الشخصي.

١٩-١ ما هي اللغة التي تستخدمونها في التواصل معي؟

إن هذه الأحكام العامة هي باللغتين العربية والإنجليزية وإن اللغة العربية ستسمو في حال نشوء خلاف.

إننا نقوم عادة بمحاولة التواصل معك في اللغتين العربية والإنجليزية، ولكن في بعض الأحيان قد لا يكون من الممكن أن نتواصل معك باللغة العربية، وعندها سوف نرسل مخاطباتنا لك باللغة الإنجليزية فقط.

٢٠-١ ماذا لو واجهت صعوبة في قراءة واستيعاب هذه الأحكام العامة؟

يتوجب عليك إعلامنا في حال واجهت صعوبة في قراءة أو استيعاب مستنداتنا.

سوف نتقيد بكافة الأنظمة المطبقة، ومن أجل حمايتك، فإننا قد نطلب منك أن تتخذ إجراءات إضافية عند فتح حساب و/أو القيام بعملية بنكية إذا قمت بإعلامنا بأنك ضعيف بصرياً أو أنك تواجه صعوبة في



our documentation or are vulnerable generally. We may also limit the Account tools and services we offer you.

Our usual rules about third parties operating Accounts apply (see above).

### 1.21 What if you waive your rights under these General Terms or you give me more time to comply?

If we allow you some extra time to meet your obligations in these General Terms or we do not use some of our rights, this does not mean that we will do so again.

### 1.22 Will you advise me about tax obligations?

No, we will not advise you in relation to tax obligations.

By agreeing to these General Terms, you acknowledge that you are solely responsible for understanding and complying with your tax obligations (including but not limited to tax payment or filing of returns or other required documentation relating to the payment of all relevant taxes) in all jurisdictions in which those obligations arise and relating to the opening and use of accounts(s) and/ or Services provided by us and/or other members of the HSBC Group. Each Connected Person acting in their capacity as a Connected Person (and not in their personal capacity) also makes the same acknowledgment in their own regard.

Certain countries may have tax legislation with extra-territorial effect (meaning that it takes effect in other jurisdictions, as well as the one where it originates) regardless of your (or a Connected Person's) place of domicile, residence, citizenship or incorporation.

**Neither we nor any member of the HSBC Group provide tax advice. You are advised to seek independent legal and/or tax advice. Neither we nor any member of the HSBC Group have responsibility in respect of your tax obligations in any jurisdiction in which they may arise including any that may relate specifically to the opening and use of account(s) and / or Services provided by us and/or members of the HSBC Group.**

### 1.23 Does HSBC outsource some of its activities?

Yes, we employ independent agents or other HSBC Group entities to provide services on our behalf. We may also share information with them as set out in these General Terms.

### 1.24 Who are you regulated by and what does this mean for me?

In Egypt, we are regulated by the Central Bank of Egypt.

We will share information about you with our regulator.

قراءة واستيعاب مستنداتنا أو ضعيف وسريع التأثير بشكل عام. قد نقوم في هذه الحالة أيضاً بتحديد أدوات استخدام الحساب وخدماته التي نقدمها لك.

إن قواعدها المتعلقة بقيام الغير بإدارة الحساب تطبق في مثل هذه الحالة (أنظر أعلاه).

٢١-١ ماذا لو قمتم بالتنازل عن حقوقكم الممنوحة لكم بموجب هذه الأحكام العامة أو أنكم قمتم بإعطائي وقت أطول للتقيد بها؟

إذا قمنا بمنحك المزيد من الوقت للتقيد بالتزاماتك بموجب هذه الأحكام العامة أو إذا لم نستخدم أي من حقوقنا الواردة في هذه الأحكام العامة، فإن هذا لا يعني بأننا سوف نقوم بذلك مرة أخرى.

٢٢-١ هل ستقومون بتوجيهي ونصحي فيما يتعلق بالتزاماتي الضريبية؟

لا، لن نقوم بتوجيهك أو تقديم النصيحة لك حول التزاماتك الضريبية.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك تقر بأنك سوف تكون منفرداً مسؤولاً عن استيعابك وتقيدك بالتزاماتك الضريبية (بما يتضمن دون الحصر تسديد الضرائب أو تقديم طلبات للحصول على الرديات أو أي مستندات أخرى يتوجب تقديمها فيما يتعلق بكافة الضرائب ذات العلاقة ودفعها)، وهذا الالتزام يطبق في كافة الدول التي تنشأ فيها هذه الالتزامات الضريبية والمتعلقة بفتح الحسابات واستخدامها و/أو خدماتها المقدمة من قبلنا و/أو من قبل أعضاء آخرين في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC). إن أي شخص مرتبط يتصرف بصفته شخصاً مرتبطاً (وليس بصفته الشخصية) يؤكد على ذات الإقرار حول مسؤوليته بهذا الخصوص.

قد يكون لبعض الدول تشريعات ضريبية يتجاوز نطاق تطبيقها إلى خارج حدود دولتها (بمعنى أنه يكون لها تطبيق في دول أخرى كما يتم تطبيقها في الدولة الأصلية) وذلك بغض النظر عن موطنك أو مكان إقامتك أو جنسيتك أو مكان التأسيس الخاص بك (أو بالشخص المرتبط).

لا نقوم نحن أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) بتقديم أي نصيحة أو استشارة حول الضرائب، لذلك فإننا ننصحك بأن تحصل على استشارة قانونية و/أو ضريبية مستقلة. لا نقوم نحن أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) بتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بالتزاماتك الضريبية في أي دولة قد تنشأ فيها هذه الالتزامات وخصوصاً تلك المتعلقة بفتح واستخدام حساب/حسابات و/أو الخدمات المقدمة من قبلنا و/أو من قبل أعضاء في مجموعة إتش إس بي سي.

٢٣-١ هل يقوم إتش إس بي سي (HSBC) بالاستعانة بمصادر خارجية للقيام ببعض من نشاطاته؟

نعم، نحن نقوم بتعيين وكلاء مستقلين أو أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) ليقوموا بتقديم خدمات بالنيابة عنا. كما أننا قد نقوم بإطلاعهم على معلومات كما هو موضح في هذه الأحكام العامة.

٢٤-١ ما هي الجهة التي تنظم عملكم وماذا يعني ذلك لي؟

الجهة التنظيمية والمشفرة في مصر على أعمالنا هي البنك المركزي لمصر.

سوف نقوم بمشاركة وإطلاع الجهة التنظيمية على معلوماتك.

We are obligated to comply with applicable regulations of our regulator, as amended from time to time. This may sometimes mean that we have to do something different to what we say in these General Terms and in relation to our relationship with you generally.

If you have a complaint about our products or services that we are unable to resolve, you can complain to our regulator. For more information, please see section 5.

### 1.25 What action will you take in relation to financial crime?

We, and members of the HSBC Group, are required to, and by agreeing to these General Terms you agree we may, take any action to meet Compliance Obligations relating to or in connection with the detection, investigation and prevention of Financial Crime (“**Financial Crime Risk Management Activity**”).

Such action may include, but is not limited to:

- screening, intercepting and investigating any instruction, communication, drawdown request, application for Services, or any payment sent to or by you, or on your behalf;
- investigating the source of or intended recipient of funds;
- combining Customer Information with other related information in the possession of the HSBC Group; and/or
- making further enquiries as to the status of a person or entity, whether they are subject to a sanctions regime, or confirming your identity and status.

**Exceptionally, our Financial Crime Risk Management Activity may lead to us delaying, blocking or refusing the making or clearing of any payment, the processing of your instructions or application for Services or the provision of all or part of the Services. Neither we nor any other member of HSBC Group shall be liable to you or any third party in respect of any loss (however it arose) that was suffered or incurred by you or a third party, caused in whole or in part in connection with the undertaking of Financial Crime Risk Management Activity.**

### 1.26 Can I open additional Accounts with you?

You are free to apply for additional Accounts with us. Any such application will be subject to you providing us with the information and documentation we request and subject to our usual credit risk and compliance checks and eligibility criteria (which vary from product to product).

We may decline to open any additional Accounts for you without giving a reason for this decision.

Any additional Accounts that you may open will be subject to these General Terms.

إننا ملزمون بالتقيد بأحكام الأنظمة سارية المفعول للجهات التنظيمية والتي قد يتم تعديلها من وقت لآخر. وهذا قد يعني بأننا قد نقوم أحياناً ببعض الإجراءات بشكل مختلف عما هو وارد في هذه الأحكام العامة وفيما يتعلق بعلاقتنا بك بشكل عام.

في حال كان لديك أي شكوى حول منتجاتنا أو خدماتنا ولم نستطع حلها فإنك تستطيع أن تتقدم بهذه الشكوى للجهة التنظيمية. للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على القسم (٥).

### ٢٥-١ ما هي الإجراءات التي تقومون باتخاذها فيما يتعلق بالجرائم المالية؟

نحن والأعضاء في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) وأنت كذلك في حال الاتفاق على هذه الأحكام العامة ملزمون باتخاذ أي إجراء لضمان التقيد بالتزامات الامتثال فيما يتعلق أو يتصل بالكشف عن والتحقيق في ومنع الجرائم المالية. («أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية»).

إن هذا الإجراء قد يتضمن دون الحصر:

- فحص وتعليق والتحقيق في أي تعليمات أو اتصال أو طلب سحب أو طلب للحصول على خدمات أو أي دفعة مرسلة لك أو من قبلك أو نيابة عنك؛ و/أو
- التحقيق في مصدر الأموال أو الجهة المزمع استلامها من قبلها؛ و/أو
- الجمع بين معلومات العملاء ومعلومات أخرى ذات صلة تكون لدى مجموعة HSBC؛ و/أو
- القيام باستيضاحات إضافية حول وضع شخص أو شركة، سواء كانوا خاضعين لنظام عقوبات أو للتأكد من هويتك ووضعك.

إن أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية التي نتبعها قد تتسبب، بشكل استثنائي، في تأخيرنا أو منعنا أو رفضنا للقيام بالموافقة على أي دفعة أو السير في تعليماتكم أو طلبكم لخدمات أو تطبيق جميع أو جزء من الخدمات. لن نكون نحن أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) مسؤولين أمامك أو أمام أي طرف ثالث عن أي خسائر (كيفها نشأت) والتي قد تكون لحقت بك أو بأي طرف ثالث سواء كانت أنشطة إدارة مخاطر الجريمة المالية قد تسببت بذلك بالكامل أو بجزء منه.

### ٢٦-١ هل أستطيع فتح حسابات إضافية معكم؟

لك الخيار والحرية للتقدم بطلبات لفتح حسابات إضافية معنا، وإن أي طلب كذلك سوف يكون خاضعاً لقيامك بتزويدنا بالمعلومات والمستندات التي نطلبها وكذلك سيكون الطلب خاضعاً لإجراءاتنا المعتادة بالتحقق من مخاطر الائتمان والتحقق من معايير الامتثال والأهلية (والتي تختلف من منتج لآخر).

كما أننا قد نرفض طلبك بخصوص فتح حسابات إضافية دون إبداء السبب لمثل هذا القرار.

إن أي حسابات إضافية قد تقوم بفتحها سوف تكون خاضعة لهذه الأحكام العامة.

### 2.1 Can you change these General Terms?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change them at our discretion at any time. If we change any part of these General Terms, we will give you at least 30 days' notice in advance unless one of the following applies:

- 1) a change in law, industry code, regulation or market practice
- 2) a change in the cost of providing services to you, including money market rates or bank base rates
- 3) a change to our way of doing business including the introduction of new technology
- 4) to reflect our policies on the competitiveness, market share and profitability of our business, where we are not acting dishonestly, for an improper purpose, to discriminate against a particular customer or as an unreasonable financial institution
- 5) to make these General Terms clearer to you; or
- 6) any other valid reason.

We will use appropriate methods to update you about the changes (for more information on notice periods and methods, see section 3). If you do not object to the changes we have made within 30 days then we will assume you agree to the changes. You agree that your non-objection constitutes your acceptance of such changes.

### 2.2 Can you change your fees and charges?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change our fees and charges on our Schedule of Services and Tariffs (or introduce new fees and charges) at our discretion at any time. We will use appropriate methods to update you about the changes (for more information on notice periods and methods, see section 3) or we will give notice in accordance with applicable regulation.

The most up to date Schedule of Services and Tariffs is available on our Website.

### ١-٢ هل تستطيعون تعديل الأحكام العامة؟

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة فإنك توافق على أننا نملك الحق بالتعديل على هذه الأحكام العامة بإرادتنا المنفردة في أي وقت. إذا قمنا بتعديل أي جزء من هذه الأحكام العامة سوف نقوم بإعطائك إشعاراً مسبقاً مدته (٣٠) يوماً على الأقل ما لم يحدث أي مما يلي:

١. تعديل القانون، القانون الصناعي، اللوائح أو الممارسات المتبعة في السوق
٢. تغيير أسعار توفير الخدمات لكم بما في ذلك أسعار السوق أو أسعار الخدمات المصرفية في سوق التعاملات البنكية
٣. تغيير أسلوبنا في ممارسة التعاملات البنكية بما في ذلك استخدام تقنيات جديدة
٤. أن تنعكس سياساتنا على العملية التنافسية، وحصة السوق وربحية تعاملاتنا، مع توخي العدالة والإنصاف وعدم التمييز ضد أي عميل معين وحتى لا نتصرف كمؤسسة غير عادلة وغير منطقية
٥. جعل هذه الأحكام أكثر وضوحاً لكم
٦. أو لأي سبب آخر.

إضافة إلى ذلك، فإننا سوف نقوم بإتباع أي أساليب نراها مناسبة لإعلامك بهذه التعديلات (للحصول على معلومات إضافية حول طرق الإشعار ومدده يرجى الرجوع إلى القسم (٣)). إذا لم تعترض على التعديلات التي قمنا بإجرائها خلال (٣٠) يوماً على الأقل، فإننا سوف نفترض قبولك لهذا التعديلات. إنك توافق على اعتبار عدم اعتراضك على أي تعديلات يشكل موافقتك على هذه التعديلات.

### ٢-٢ هل تستطيعون تغيير الرسوم والمصاريف المفروضة؟

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أنه لنا الحق بتعديل الرسوم والمصاريف الواردة في جدول الخدمات والتعرفة (أو بفرض رسوم ومصاريف جديدة) بإرادتنا المنفردة في أي وقت. كما أننا سوف نتبع أساليب نراها مناسبة لإعلامك بهذه التعديلات (للحصول على معلومات إضافية حول طرق الإشعار ومدده يرجى الرجوع إلى القسم «٣»).

إن أحدث جدول للرسوم والمصاريف متوفر على موقعنا الإلكتروني.

### 2.3 Can you change interest rates?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change Credit Interest rates and Overdraft Interest rates at any time at our discretion and we will tell you about changes as set out in the below table.

For all other interest rate changes, please refer to the product terms and conditions for the product in question.

Credit Interest rate changes	Credit Interest rate introduction	Credit Interest rate changes
	<p>We do not currently pay Credit Interest on your Current Account but we may introduce it in the future.</p> <p>If we introduce Credit Interest we will tell you within 30 days using methods we think are appropriate, which might include a notification online via our Website, messages through Personal Internet Banking or SMS alerts.</p>	<p>If we start paying Credit Interest on your Current Account, and for all changes to Credit Interest rates for your other types of Accounts, we can change the rates in the following ways:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If we increase the rate of Credit Interest we will tell you 30 days in advance using methods we think are appropriate, which might include a notification online via our Website, messages through Personal Internet Banking or via SMS alerts.</li> <li>If we reduce the rate of Credit Interest or remove it we will give you at least 30 days' notice in advance in writing.</li> </ul>

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أننا نملك الحق بتعديل سعر الفائدة للحساب الدائن وسعر الفائدة للحساب الجاري مدين بإرادتنا المنفردة في أي وقت وسوف نقوم بإعلامك بهذه التعديلات كما هو مبين في الجدول أدناه.

للإطلاع على جميع التعديلات على سعر الفائدة، يرجى الرجوع إلى أحكام وشروط المنتج المعني.

تعديلات سعر الفائدة للحساب الدائن	مقدمة حول سعر الفائدة للحساب الدائن	تعديلات سعر الفائدة للحساب الدائن
<p>إذا قمنا بالبداية بمنح الفوائد على حسابك الجاري ولجميع التعديلات على أسعار الفائدة للأنواع الأخرى من حساباتك، فإننا نستطيع تعديل النسبة بالطرق التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>إذا قمنا بزيادة نسبة الفوائد فإننا سنقوم بإعلامك خلال (٣٠) يوماً مستخدمين أساليب نراها مناسبة لإعلامك بهذه التعديلات والتي قد تشمل إشعار إلكتروني عن طريق موقعنا الإلكتروني أو رسائل من خلال التعاملات البنكية الشخصية بواسطة الانترنت أو بواسطة رسائل قصيرة.</li> <li>إذا قمنا بخفض نسبة الفوائد أو قمنا بإلغائها فإننا سنقوم بإعلامك خلال (٣٠) يوماً على الأقل بواسطة إشعار خطي مسبق.</li> </ul>	<p>لا نقوم في الوقت الحالي بدفع أي فوائد على الحساب الجاري ولكن قد نقوم بإضافتها في المستقبل.</p> <p>إذا قمنا بالبداية بمنح الفوائد، فإننا سنقوم بإعلامك خلال (٣٠) يوماً مستخدمين أساليب نراها مناسبة لإعلامك بهذه التعديلات والتي قد تشمل إشعار إلكتروني عن طريق موقعنا الإلكتروني أو رسائل من خلال التعاملات البنكية الشخصية بواسطة الانترنت أو بواسطة رسائل قصيرة.</p>	

Any increase or decrease in interest rates imposed by the regulator might impact interest rates on customer accounts with immediate effect and will notify the customer after applying the change.

في حالة أي تغيير في سعر العائد المفروض من الجهة الرقابية سواء كان بالزيادة أو بالنقصان قد يؤدي إلى تغيير سعر العائد على الحسابات بشكل فوري و سوف نخطر العميل بعد تطبيق التغيير

Overdraft Interest rate changes	Changes to Overdraft Interest rate based on an underlying reference rate	Overdraft Interest not based on an underlying reference rate
	We may agree with you that the Overdraft Interest you pay is based on an underlying reference rate.	We can change the Overdraft Interest rate at any time if it is not based on an underlying reference rate.
	We will change the Overdraft Interest rate within one day of any change to the reference rate. The new rate applicable to your Overdraft will be on your statement.	If we are reducing the Overdraft Interest rate we will either: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tell you within 30 days of the change; or</li> <li>• within 5 Working Days of the change provide the details by putting up a notice in our Egypt branches.</li> </ul>
	We can change the amount by which your Overdraft Interest rate is set above or below the reference rate or we can remove the linkage between your Overdraft Interest rate and the reference rate. In each of these situations, we will tell you before the change happens.	If we are increasing the Overdraft Interest rate we will give you at least 30 days' notice in advance.

تعديلات سعر الفائدة للحساب الجاري مدين الذي لا يعتمد على السعر المرجعي الأساسي	التعديلات على سعر الفائدة للحساب الجاري مدين بالاعتماد على السعر المرجعي الأساسي	تعديلات سعر الفائدة للحساب الجاري مدين
يحق لنا تعديل نسبة الفائدة للحساب الجاري مدين في أي وقت إذا لم يكن يعتمد على السعر المرجعي الأساسي.	قد نتفق معك على أن تكون فائدة الحساب الجاري مدين التي تقوم بدفعها تعتمد على سعر مرجعي أساسي.	
إذا قمنا بتخفيض نسبة الفائدة على الحساب الجاري مدين فإننا سوف نقوم إما: <ul style="list-style-type: none"> <li>• بإعلامك بذلك خلال (٣٠) يوماً من تاريخ التعديل؛ أو</li> <li>• تزويدك خلال (٥) أيام عمل من تاريخ التعديل بالتفاصيل وذلك من خلال الإعلان عن ذلك في فروعنا في مصر.</li> </ul>	سوف نقوم بتعديل سعر الفائدة على الحساب الجاري مدين خلال يوم واحد من تاريخ تعديل السعر المرجعي الأساسي. إن النسبة الجديدة المطبقة على حسابك الجاري سوف تكون واردة على كشف حسابك.	
إذا قمنا بزيادة نسبة فائدة الحساب الجاري مدين فإننا سوف نقوم بإشعارك بذلك قبل (٣٠) يوماً على الأقل.	يحق لنا تعديل المبلغ الذي يتم من خلاله تحديد المعدل المرجعي الأساسي بما يتجاوز أو يقل عن نسبة أو الفائدة للحساب الجاري مدين، كما يحق لنا إلغاء الرابط بين نسبة الفائدة للحساب الجاري المدين والسعر المرجعي الأساسي. وفي كلتا الحالتين سوف نقوم بإعلامك قبل حصول التعديل.	

## 2.4 Can you change the Premier/Advance/Personal Banking eligibility criteria or the Premier/Advance/Personal Banking benefits?

Yes, we can.

By agreeing to these General Terms, you are agreeing that we may change the Premier or Advance or Personal Banking Account eligibility criteria or benefits at any time at our discretion. If we make changes, we will give you at least 30 days' notice in advance of the change, unless the change is in your favour, in which case we will tell you as soon as reasonably practicable after the change has happened via our Website.

The features, restrictions, eligibility criteria and fees and charges for Premier, Advance and Personal Banking Account may change from time to time. For the latest information in relation to your Premier or Advance or Personal Banking Account, please visit our Website.

## ٢-٤ هل تستطيعون تغيير معيار استحقاق التعاملات البنكية الشخصية / المتميزة / المتقدمة أو مميزات التعامل البنكي الشخصي / المتقدم / المتميز؟

نعم نستطيع.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أنه يحق لنا القيام بتعديل معيار استحقاق حساب التعاملات البنكية الشخصية / المتقدمة / المتميزة أو فوائده بإرادتنا المنفردة وفي أي وقت. إذا قمنا بتغيير أي جزء من هذه الأحكام العامة سوف نقوم بإعطائك إشعاراً مسبقاً مدته (٣٠) يوماً على الأقل، إلا إذا كان التعديل لمصلحتك، ففي هذه الحالة سوف نقوم بإعلامك في أسرع وقت ممكن عملياً وذلك بواسطة موقعنا الإلكتروني.

إن مميزات وقيود ومعايير الاستحقاق ورسوم ومصاريف حساب التعاملات البنكية / المتقدمة / المتميزة قد تتغير من وقت لآخر. للحصول على أحدث المعلومات حول حسابك المتقدم أو المتميز أو حساب التعامل البنكي الشخصي يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## 2.5 Can you change the HSBC Exchange Rate?

Yes, we can.

We can change the HSBC Exchange Rate, which is a reference rate, immediately and without giving you prior notice. The HSBC Exchange Rate can change frequently and in accordance with the Central Bank of Egypt regulations.

## 2.6 What can I do if I do not like a change you have made to interest rates, fees and charges or terms and conditions?

If we provide you with notice that we are going to make a change, you can close your Account before that change takes effect.

You will need to confirm to us in writing that you wish to close your Account and ensure that all of your outstanding debts to us are paid off prior to closure – see section 6 for further details.

If you do not tell us that you want to close your Account, then we will assume you have accepted the change and it will take effect automatically at the end of the notice period.

## 2.7 Will you change your banking hours or availability of Branches?

We may change our banking hours or availability of branches and customer service units at any time. If we do so, we will usually give you notice in the relevant Branch or customer service unit and on our Website.

## 3. Contacting You

### 3.1 How will you contact me with important information about my Account?

We will use any contact details we have for you to contact you for service and operational reasons, for example to tell you about terms and conditions changes and fees and charges changes.

If you are registered for Personal Internet Banking we may also contact you using the secure e-message facility within Personal Internet Banking.

You must tell us as soon as possible if any of the contact details we hold for you change. We can only update our records using Telephone Banking and Personal Internet Banking if, when you ask us to make the change, you have gone through our security procedures and your security details have been verified. We are also able to update our records with any changes to your contact details if you visit one of our Branches. We may ask you for documentation to verify your identity and any change in your contact details.

It is your obligation to keep us updated with your most up-to-date information,

## ٥-٢ هل تستطيعون تغيير سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC)؟

نعم نستطيع.

نستطيع تعديل سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) والذي يعتبر معدل مرجعي فوراً ودون الحاجة لتوجيه إشعار مسبق. إن سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) يمكن أن يتم تعديله بصورة متكررة ووفقاً للوائح البنك المركزي المصري.

## ٦-٢ ماذا أستطيع أن أفعل في حال لم أوافق على أي من التعديلات التي قمتم بها على سعر الفائدة أو الرسوم والمصاريف أو لأي جزء آخر من هذه الأحكام العامة؟

إذا قمنا بإشعارك بأننا سوف نقوم بإجراء تعديل فإنك تستطيع إغلاق الحساب قبل أن يصبح التعديل نافذاً.

ويتوجب عليك إعلامنا برغبتك بإغلاق الحساب وتأكيدها كتابياً والتأكد من أن جميع الديون المستحقة عليك لصالحنا مسددة قبل الإغلاق يرجى الاطلاع على القسم ٦ لمزيد من التفاصيل.

إذا لم تقم بإعلامنا برغبتك بإغلاق الحساب، فإننا سنفترض قبولك للتعديلات وسوف يتم تطبيقها تلقائياً بمجرد انتهاء مدة الإشعار.

## ٧-٢ هل ستقومون بتغيير ساعات التعامل البنكي أو توافر الفروع؟

قد نقوم بتعديل ساعات التعامل البنكي وتوافر فروعنا وأقسام خدمة الزبائن في أي وقت. إذا قمنا بذلك فإننا نقوم عادةً بإشعار العملاء في الفروع أو الأقسام خدمة الزبائن ذات العلاقة وذلك من خلال الموقع الإلكتروني.

## ٣. الاتصال بك

### ٣-١ كيف ستقومون بالاتصال بخصوص أي معلومات مهمة تتعلق بحسابي؟

سوف نقوم باستخدام معلومات الاتصال الخاصة بك لدينا للاتصال بك حول أسباب تتعلق بالخدمات والتشغيل، فعلى سبيل المثال لإعلامك بالتعديلات على الأحكام والشروط والرسوم والمصاريف.

إذا كنت مسجلاً للتعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت، فإننا قد نتصل بك من خلال الرسائل الإلكترونية الآمنة والمتوفرة ضمن التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت.

يتوجب عليك أيضاً إعلامنا فور حصول أي تعديل على معلومات الاتصال الخاصة بك المتوفرة لدينا. لن نستطيع تحديث أي معلومة على سجلاتنا إلا من خلال التعامل البنكي عبر الهاتف أو من خلال التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت وذلك إذا كنت قد قمت باتباع إجراءات الأمان المتبعة لدينا وتم التعرف والتأكد من معلومات حسابك عند إجراء التعديل. كما أننا نستطيع تحديث سجلاتنا بأي تعديل لمعلومات الاتصال الخاصة بك إذا قمت بزيارة أحد فروعنا، وعندها قد نطلب مستندات للتأكد من هويتك وأي تعديلات على معلومات الاتصال الخاصة بك.

يقع عليك الواجب بإبائنا على اطلاع دائم بمعلوماتك بما في ذلك مستندات اعرف عميلك (جواز

including your Know Your Customer documentation (passport, residency status, valid national ID etc), employment details and salary and contact details. If you don't keep us updated, then we may have to take certain actions, such as restricting your Account or other Services or even closing your Account (for more details, see section 6).

Unless otherwise specified elsewhere in these General Terms, we will generally choose the most appropriate method of notice to communicate with you, including but not limited to registered post, courier, email, SMS, secure e-message via Personal Internet Banking, telephone, notices on our Website and Mobile Banking app and notices in Branch. If we send you a physical notice by post or courier, we will assume that you will receive it 5 Working Days after we sent it and will start counting any applicable notice period after those 5 Working Days have elapsed.

Please remember that our communications to you may contain confidential information and if anyone else has access to your emails or phone messages they may be able to access these messages. We shall not be liable to you or any third party for any losses as a result of sending you communications or any error in transmitting information to you, unless this results from our gross negligence or wilful misconduct.

### 3.2 When will you send me SMS alerts?

We will send you SMS alerts to alert you to Debit Card or Credit Card transactions on your Accounts over a certain value or when other events occur that we think you should be aware of. SMS alerts can be sent to remind you of overdue payments or settlement dates related to any of your facilities.

You can ask us not to send you SMS alerts and we will stop sending you notifications in this manner.

The SMS alert service is an alert system only and you should not rely on it in any way.

### 3.3 Could you change the SMS Alert service?

Yes, we might modify the features of the SMS Alert service in future, or suspend or terminate it for any reason. We will not necessarily give you notice of any changes to the service before we do so, but we will try to tell you after we have made any changes.

السفر، حالة الإقامة، بطاقة هوية إلخ) وتفاصيل العمل والراتب وتفاصيل الاتصال. إذا لم تبقنا على إطلاع على المستجدات فإنك توافق أننا سوف نقوم باتخاذ إجراءات محددة مثل تقييد حسابك أو تقييد أي خدمات أخرى أو حتى إغلاق حسابك (لمزيد من التفصيل يرجى الاطلاع على القسم (٦)).

ما لم يتم النص على غير ذلك في مكان آخر في هذه الأحكام العامة، فإننا سوف نقوم عموماً باختيار وسيلة الاتصال الأكثر ملاءمة للاتصال بك وعلى سبيل المثال لا الحصر، بواسطة البريد المسجل أو البريد السريع أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة، أو الرسائل الإلكترونية الآمنة والمتوفرة ضمن التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت أو الهاتف أو بواسطة اشعارات عبر موقعنا الإلكتروني أو اشعارات عبر تطبيقنا البنكي عبر الهاتف الخليوي أو إشعارات في الفروع. إذا قمنا بإرسال إشعار خطي بواسطة البريد أو البريد السريع، فإننا سوف نفترض استلامك له خلال فترة ٥ أيام عمل بعد تاريخ الإرسال وسوف نبدأ باحتساب مدة فترة الاشعار بعد مرور ٥ أيام عمل من تاريخ ارسالنا للاشعار.

الرجاء تذكر أن مراسلاتنا معكم قد تحتوي على معلومات سرية، وإذا كان باستطاعة أحد الدخول إلى بريدك الإلكتروني أو نظام الرسائل على هاتفك الشخصي، فقد يستطيع أيضاً الدخول إلى هذه الرسائل. لذلك نخلي مسئوليتنا أمامك وأمام أي شخص آخر عن أية خسائر نتيجة للرسائل التي نرسلها لك أو بسبب حدوث أي أخطاء أو أعطال في إرسال المعلومات لكم، إلا إذا كان هذا ناتج عن أي إهمال أو تقصير جسيم من طرفنا أو صادر عن فعل متعمد.

### ٢-٣ متى تقومون بإرسال رسائل نصية قصيرة لي؟

سوف نقوم بإرسال الرسائل النصية القصيرة لتنبيهك بخصوص عمليات البطاقة الخاصة بالإيداع أو سحب على حسابك فوق قيمة معينة أو في حال حدوث أمور أخرى والتي نرى ضرورة إعلامك بها. الرسائل النصية القصيرة لتذكيرك بخصوص المدفوعات المتأخرة أو بخصوص تواريخ تسوية ذات الصلة بمعاملاتك.

يمكنك أن تطلب منا التوقف عن إرسال رسائل نصية قصيرة وبناءً على ذلك سوف نتوقف عن إرسال أي تنبيهات بهذه الطريقة.

إن خدمة إرسال الرسائل النصية القصيرة هي نظام لتنبيهك فقط ولا يجوز أن تعتمد عليها بأي شكل من الأشكال.

### ٣-٣ هل ممكن أن تقوموا بتعديل على خدمة إرسال الرسائل القصيرة للتنبيه؟

نعم، من الممكن أن نقوم بتعديل خصائص خدمة إرسال الرسائل القصيرة لتنبيهك في المستقبل أو أن نقوم بإيقافها مؤقتاً أو الغائها لأي سبب من الأسباب. ليس من الضروري أن نقوم بإرسال إشعار لك بأي تغيير على الخدمة قبل أن نحدث التعديل، ولكننا سوف نحاول إشعارك بالتعديل بعد نفاذه.

### 3.4 What if I change my mobile number or my mobile is lost or stolen?

If you change your mobile number or your mobile is lost or stolen, you should notify us immediately. We will not be liable for information sent to a third party prior to notification of a change in mobile number or loss/theft of the mobile.

## 4. Contacting us

### 4.1 How do I contact you?

You can contact us using any of the contact details on our Website or by writing to the address at the end of these General Terms.

Please note that by accepting these General Terms you are agreeing that we may record telephone calls between us for quality and monitoring purposes, and you agree that we may use such call recordings as evidence of verbal agreements made between us over the telephone.

### 4.2 How do I send you any formal communication?

If you need to send us any formal communication (for example, a demand notice) this must be delivered by hand to a customer services representatives at a Branch or sent by registered post to your Branch manager. If you send any communication by registered post it shall be deemed to be delivered 5 Working Days after it has been posted.

## 5. How to raise a complaint

### 5.1 What do I do if I am not happy with the Service you are providing?

If we do not deliver the standard of service you expect, or if you think we have made a mistake, please let us know via any of the following channels:

- **Contact the call centre on 19007 (within Egypt) or (202) 3535 9100 (from outside Egypt);**
- **Visit your nearest Branch or customer service unit; or**
- **Visit our Website and submit your complaint/feedback via "Contact Us"**

We will then investigate the situation and, if necessary, set about putting matters right as quickly as possible.

In addition, we will take steps, where appropriate, to prevent a recurrence. Please allow your Branch manager or the manager of the department concerned the first opportunity to answer your concerns and put matters right.

### ٤-٣ ماذا لو قمت بتغيير رقم هاتفك الخليوي أو عند فقدان هاتفك الخليوي؟

إذا قمت بتغيير رقم هاتفك الخليوي أو عند فقدانه، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك فوراً. وبناءً على ذلك، فإننا لن نكون مسؤوليين عن إرسال أي معلومات للغير قبل قيامك بإشعارنا بتغيير رقم هاتفك الخليوي أو سرقة/ فقدان الهاتف الخليوي.

## ٤. الاتصال بنا

### ٤-١ كيف أقوم بالاتصال بكم؟

تستطيع الاتصال بنا عن طريق استخدام أي من تفاصيل الاتصال الواردة على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق الكتابة لنا على عنواننا الوارد في نهاية هذه الأحكام العامة.

يرجى العلم بأنه وبقبولك لهذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أننا قد نقوم بتسجيل مكالماتك الهاتفية بيننا وبينك لغايات المراقبة وضبط الجودة، وأنت توافق على أننا قد نستخدم هذه المكالمات كدليل على الاتفاق الذي تم بيننا والذي انعقد عبر الهاتف.

### ٤-٢ كيف أستطيع إرسال أية رسائل رسمية لكم؟

عند رغبتك في إرسال أية مراسلات رسمية لنا (على سبيل المثال، إشعار طلب)، يجب تسليمها باليد إلى أحد ممثلي خدمة العملاء في أحد فروعنا، أو إرسالها بالبريد المسجل إلى مدير أحد فروعنا. إذا قمت بإرسال أي مراسلات عبر البريد المسجل، فسوف تعتبر مُسلمة حسب الأصول بعد مرور ٥ أيام عمل من تاريخ إيداعها البريد.

## ٥. كيفية تقديم شكوى

### ٥-١ ماذا أفعل في حال لم أكن راض عن الخدمات التي تقدمونها لي؟

إذا لم نقم بتقديم خدماتنا بالمستوى الذي تتوقعه أو إذا اعتقدت بأننا قد قمنا بخطأ معين، نرجو منك إعلامنا بذلك عبر أي من القنوات التالية:

- الاتصال بمركز الاتصال من داخل مصر على ١٩٠٠٧ ومن خارج مصر على (٢٠٢) ٣٥٣٥٩١٠٠ أو
- زيارة أقرب فرع أو وحدة خدمة العملاء أو
- زيارة موقعنا الإلكتروني وتقديم شكوى/ رد فعل عبر الرابط «Contact Us»

عندها سوف نقوم بالتحقيق في الحالة المبلغ عنها وإذا دعت الحاجة سوف نقوم بوضع الأمور في نصابها بالسرعة الممكنة.

بالإضافة إلى ذلك، فإننا سوف نقوم باتخاذ إجراءات معينة حيث يلزم ذلك لغايات منع تكرار حصول ذات الأمر. ويرجى منك منح مدير الفرع أو مدير الدائرة ذات العلاقة الأولوية للإجابة عن مخاوفك ووضع الأمور في نصابها.



If you remain dissatisfied and would like further information about our process for resolving complaints please write to: Customer Experience Team, HSBC Bank Egypt S.A.E, Corniche El Nil Street, Maadi, Cairo, Egypt.

## 5.2 What do I do if you cannot resolve my complaint or I am still unhappy after receiving your final response?

If we are unable to resolve your complaint to your satisfaction you may also complain to our regulator, the Central Bank of Egypt ([www.cbe.org.eg](http://www.cbe.org.eg)).

## 6. Closing your Account

### 6.1 How can I close my Account?

You can close your Account at any time by visiting one of our Egypt Branches and filling in an account closure form.

If you no longer live in Egypt and want to close your Account, you will need to visit one of our branches in your country of residency and fill in our account closure form. There may be additional steps that you have to take in order to close your Account and we will advise you of these at the time you request that your Account is closed.

You must repay anything owed to us on your Account to us before we close your Account. Please note that it is a requirement of some of our products (e.g. personal loans) that you hold an Account with us. For this reason, if you want to close your Account, you will need to give consideration to how you will pay off any liabilities in relation to such products.

Fees and charges relating to Account and/or product closure may apply. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for further details.

### 6.2 In what circumstances would you close my Account?

You agree we may close your Account immediately and without giving notice or reasons where:

- We do not have up to date or complete Know Your Customer documentation for you (or your Joint Account holders or other authorised signatory for your Account) or we have a concern from the documentation we have that we may breach a law or regulation or applicable international financial sanctions by keeping your Account open;
- A court or regulatory body asks us to do so;
- You maintain a zero balance in your Account for 90 consecutive days or more;

في حال بقيت غير راض وتود الحصول على معلومات اضافية حول اجراءاتنا لحل الشكاوى يرجى التواصل عبر: فريق خيرة العملاء، بنك إتش إس بي سي (HSBC) مصر S.A.E. ، شارع كورنيش النيل، المعادي ، القاهرة ، مصر.

٢-٥ ماذا أفعل إن لم تستطيعوا حل شكواي أو لو بقيت غير راض بعد استلامي لردكم النهائي؟

إذا لم نتمكن من إيجاد حل لشكواك بشكل مرض لك فإنك تستطيع أن تتقدم بالشكوى للجهات التنظيمية والمشرفة وهي البنك المركزي لمصر ([www.cbe.org.eg](http://www.cbe.org.eg)).

## ٦. إغلاق حسابك البنكي

### ١-٦ كيف يمكنني أن أغلق حسابي البنكي؟

تستطيع إغلاق حسابك البنكي في أي وقت عن طريق زيارتك لأي من فروعنا في مصر وتعبئة طلب إغلاق حساب.

إذا لم تعد تسكن في مصر وتريد إغلاق حسابك، فإنه يتوجب عليك زيارة أحد فروعنا في البلد التي تقيم بها وتقوم بتعبئة طلب إغلاق الحساب. قد يكون هناك خطوات اضافية قد يتوجب عليك اتباعها لإغلاق حسابك وسوف نقوم بإعلامك بهذه الخطوات في الوقت الذي سوف تطلب فيه إغلاق حسابك.

يتوجب عليك سداد أية مبالغ مستحقة لنا على حسابك لنا قبل أن نقوم بإغلاق حسابك. يرجى العلم أن بعض منتجاتنا تتطلب أن يكون لديك حساب لدينا (مثل القروض الشخصية إلخ)، لهذا السبب إذا أردت إغلاق حسابك لدينا يتوجب عليك أن تأخذ بعين الاعتبار كيف ستقوم بتسديد كافة التزاماتك لمثل هذه المنتجات.

إن الرسوم والمصاريف المتعلقة بإغلاق الحساب و/أو المنتج قد يتم فرضها وتطبيقها في هذه الحالة. للمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة الموجودة على موقعنا الالكتروني.

### ٢-٦ في أي ظروف يمكن أن تقوموا بإغلاق حسابي؟

أنك توافق على أننا قد نقوم بإغلاق حسابك البنكي فوراً ودون إعطاء أي إشعار أو إبداء أي سبب عندما:

- لا يكون لدينا معلومات محدثة أو كاملة من مستندات اعرف عميلك (أو المالك المشترك لحسابك أو شخص مفوض بالتوقيع على حسابك) أو كان لدينا مخاوف حول المستندات التي لدينا والتي قد تخالف القانون أو الأنظمة أو عقوبات دولية مالية في حال بقاء حسابك مفتوح؛ أو
- يتم صدور قرار من المحكمة أو من جهة تنظيمية بإغلاق الحساب؛ أو
- لا يوجد أموال في حسابك (الرصيد هو صفر) لمدة ٩٠ يوماً متتالية؛ أو

- You give us incorrect information, act fraudulently or act dishonestly;
- You have not paid a debt owed to us on time;
- You have breached an agreement with us;
- You are convicted of a crime;
- We consider that you are operating the Account inappropriately;
- You are no longer a resident of Egypt;
- You do not provide us with information and/or documentation in relation to transactions (for instance to establish the source or use of the funds and the purpose of the transaction) when we ask for it; or
- We consider it absolutely necessary to close your Account.

You agree we may close your Account on 30 days' notice for any reason at our discretion.

### 6.3 Is a court order required before you close my Account or end the relationship between us?

By agreeing to these General Terms, you agree that we may close your Account and / or end the relationship between us without the need to meet any other legal formalities. In particular, you agree that a court order is not required in such circumstances.

### 6.4 What will happen when my Account is closed? What do I need to do?

When your Account is closed:

- You are responsible for cancelling payments into and out of your Account. If someone tries to make a payment into your Account after it has been closed we will take reasonable steps to return the payment to them; and
- We will pay any money in the Account to you; and
- You must destroy any unused cheques and your cards by cutting them into at least six pieces;
- You must replace any cheques you have made out to third parties with an alternative payment method\*; and
- If we pay any card or cheque payments authorized by you, or any charges relating to them, you will be responsible for these and must reimburse us as soon as we ask you.

You must repay anything owed to us on your Account to us before we close your Account.

- قيامك بإعطائنا معلومات غير صحيحة أو أن تقوم بالاحتيال أو أن تتصرف بسوء أمانة؛ أو
- لا تقوم بدفع دين في ذمتك لصالحنا عند حلول أجله؛ أو
- تقوم بالاخلال باتفاق أبرمته معنا؛ أو
- تتم إدانتك بجريمة؛ أو
- نجد بأنك تدير حسابك بطريقة غير مقبولة؛ أو
- لم تعد مقيم في مصر؛ أو
- لا تقوم بتزويدنا بمعلومات أو مستندات حول العمليات عند طلبنا ذلك (على سبيل المثال بيان مصدر الأموال أو استخدامها والسبب وراء العملية)؛ أو
- نعتقد بالضرورة الحتمية لإغلاق حسابك.

أنت توافق على أننا قد نقوم بإغلاق حسابك خلال ٣٠ يوما من إشعارك وذلك:

لأي سبب بالاستناد لسلطتنا التقديرية.

### ٣-٦ هل يتوجب وجود قرار محكمة قبل إغلاق حسابي أو إنهاء العلاقة بيننا؟

بموافقتك على هذه الأحكام العامة فإنك توافق على أننا قد نقوم بإغلاق حسابك وإنهاء العلاقة بيننا دون الحاجة لتحقيق أي متطلبات قانونية شكلية. وبالخصوص فإنك توافق على أنه من غير الواجب وجود قرار محكمة في مثل هذه الحالة.

### ٤-٦ ماذا سيحدث عند إغلاق حسابي؟ وماذا يتوجب علي عمله؟

عند إغلاق حسابك:

- أنت مسؤول عن إلغاء أي دفعات من أو إلى حسابك. وفي حال قام أي طرف بمحاولة لدفع أي دفعة بعد إغلاق الحساب سوف نقوم بإجراء الخطوات اللازمة لإعادة الأموال إليهم؛ و
  - سوف نقوم بدفع أي أموال في الحساب لك؛ و
  - يتوجب عليك إتلاف أي شيكات غير مستعملة وبطاقاتك عن طريق قصهم إلى ٦ قطع على الأقل؛ و
  - يتوجب عليك تبديل أي شيكات قمت بتحريرها للغير باستخدام أسلوب دفع آخر\*؛ و
  - إذا قمنا بدفع أي دفعات متحققة بموجب بطاقات أو شيكات صادرة من قبلك أو أي رسوم متعلقة بها، سوف تكون أنت المسؤول أمامنا لإيفائها لنا في أسرع وقت نطلبها منك.
- يتوجب عليك أن تدفع لنا أية مبالغ مستحقة لنا على حسابك قبل أن نقوم بإغلاق حسابك.

**\*Please note that your Account closure (and any period that your Account may be blocked or frozen before it is closed) may result in cheques drawn on your Account not being honoured / processed. There may be serious consequences to this – please see section 18 for further details.**

If we give you notice that we are closing your Account, we will usually write to you and enclose a further information document that will explain in detail what happens next.

### **6.5 What will happen to my Premier/Advance/Personal Banking Account benefits if my Account is closed?**

If your Account is closed, any benefits attaching to the Account will be withdrawn.

### **6.6 When will you freeze or block or put a hold on my account?**

We will freeze or block your Account or put it on hold if:

- a court or regulator tells us to do so;
- you are due to pay monthly instalments for a loan product and you receive advance payments of your salary into your Account (for example if you are a school teacher and you get paid your salary for the months of the summer holidays in a lump sum in advance of the holiday period, we will put a hold on the amounts corresponding to the monthly instalments your advance salary payment needs to cover);
- you die;
- we suspect a money laundering, fraud or other financial crime has been committed in respect of your Account or we believe that the continued operation of your Account would breach international financial sanctions;
- your Know Your Customer documentation is not up to date;
- we believe there is another legal or regulatory reason why it is necessary to do so; or
- your Account is in the process of being closed.

If you lose your primary source of income or you intend to permanently leave Egypt, you must get in touch with us as soon as possible in order to avoid restrictions being placed on your Account and to discuss how you intend to pay off your debts.

\* يرجى العلم بأن إغلاق حسابك (وأي مدة كان فيها حسابك مجمداً أو موقوف قبل إغلاقه) قد يترتب عليه أن لا يتم الوفاء بشيكات مسحوبة على حسابك أو حتى التعامل معها. إن مثل هذا الأمر قد يترتب عليه نتائج جديّة، لذلك يرجى الاطلاع على القسم (١٨) للمزيد من التفاصيل.

إذا قمنا بتوجيه إشعار لك بأننا سوف نقوم بإغلاق حسابك فإننا عادة نقوم بإرسال مستند خطي يتضمن معلومات إضافية تشرح بالتفاصيل ماذا سيحصل بعد ذلك.

٥-٦ ماذا يحصل لمزايا حسابي المتقدم / المتميز / التعامل البنكي الشخصي في حال إغلاق حسابي؟

إذا تم إغلاق حسابك فإن أي مزايا مرتبطة به سوف يتم سحبها.

٦-٦ متى تقومون بتجميد أو حجب أو توقيف حسابي؟

سوف نقوم بتجميد حسابك أو حجبه أو توقيفه عند:

- صدور قرار محكمة أو قرار من الجهة التنظيمية والمشرفة على أعمالنا؛ أو
- إذا تحقق عليك دفعات شهرية بموجب قرض وكنت قد استلمت دفعات مبكرة من راتبك على حسابك (على سبيل المثال لو كنت أستاذ مدرسة وكنت تستلم كامل رواتب أشهر العطلة الصيفية مقدماً سنقوم عندها بوضع ما يعادل الدفعات المستحقة في ذمتك عن أشهر العطلة الصيفية التي يتوجب أن يغطيها راتبك)؛ أو
- في حال وفاتك؛ أو
- في حال وجود شكوك لدينا حول ارتكاب أي عمليات غسل أموال، أو احتيال أو أي جريمة مالية أخرى ذات علاقة بحسابك أو لاعتقادنا بأن استكمال تشغيل حسابك قد يتسبب بالإخلال بأنظمة عقوبات مالية دولية؛ أو
- إن كانت المعلومات المتعلقة بمعرفة عميلك غير محدثة؛ أو
- لاعتقادنا بوجود أسباب قانونية أو تنظيمية أخرى تستدعي إغلاق الحساب؛ أو
- أن حسابك كان في طور عملية الإغلاق.

إذا فقدت مصدر دخلك الرئيسي أو إذا كنت بصدد مغادرة مصر بشكل نهائي فيتوجب عليك التواصل معنا بأسرع وقت ممكن لغايات تجنب وضع قيود على حسابك ولمناقشة خططك لتسديد ديونك.

**7.1 What is the importance of this section?**

**This section is important because it explains how we will handle your Customer Information.**

**Please read this section carefully as it affects the way your Customer Information is treated, how and with whom it is shared and disclosed.**

**By accepting these General Terms you agree that the treatment of your Customer Information will be in accordance with this section.**

**Any consents, authorisations and permissions that you have already given to us in relation to your information will continue to apply, in addition to the consents you give us pursuant to this section.**

**7.2 When will you disclose my information?**

Customer Information will not be disclosed to anyone (including other members of the HSBC Group), other than where:

- we are legally required to disclose;
- we have a public duty to disclose;
- our, or an HSBC third party's, legitimate business purposes require disclosure;
- the disclosure is made with your consent; or
- it is disclosed as set out in these General Terms.

**7.3 What will you do with my information?**

You agree that we (including other members of the HSBC Group) may collect, use and share Customer Information (including relevant information about you, your transactions, your use of our products and services, and your relationships with the HSBC Group).

**7.4 How will you collect my information?**

Customer Information may be requested by us or on our behalf or that of the HSBC Group, and may be collected from you directly, from a person acting on your behalf, from other sources (including from publicly available information), and it may be generated or combined with other information available to us or any member of the HSBC Group.

**7.5 For what purposes will you process my information?**

You agree that we (including other members of the HSBC Group) may process,

١-٧ ما هي أهمية هذا القسم؟

هذا القسم مهم لأنه يبين لك كيف سنقوم بالتعامل مع معلوماتك كعميل لدينا.

يرجى قراءة هذا القسم بتمعن حيث أنه يؤثر على طريقة التعامل مع معلوماتك كعميل ومع من وكيف سيتم مشاركتها والافصاح عنها.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة فإنك توافق على أن التعامل مع معلوماتك كعميل سوف يتم وفقاً لهذا القسم من الأحكام العامة.

إن أي موافقات وتفويضات وأذونات قمت بمنحها لنا فيما يتعلق بمعلوماتك كعميل ستبقى نافذة بالإضافة إلى الموافقات التي ستمنحها لنا بموجب هذا القسم.

٢-٧ متى تقومون بالافصاح عن معلوماتي؟

لن يتم الافصاح عن معلومات العميل لأي شخص (بما في ذلك أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) إلا عندما:

- نكون ملزمين بموجب القانون بالافصاح؛ أو
- يكون لدينا واجب عام يحتم علينا الإفصاح؛ أو
- تكون غاياتنا التجارية المشروعة أو غايات الغير من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) تتطلب الإفصاح؛ أو
- يتم الإفصاح بالاستناد على موافقتك.
- يتم الإفصاح عن أي معلومات كما هو مبين في هذه الأحكام العامة.

٣-٧ ماذا سوف تفعلون بمعلوماتي؟

إنك توافق على أننا (بما في ذلك أي أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)) قد نقوم بجمع واستعمال ومشاركة معلوماتك كعميل (بما في ذلك أي معلومات ذات علاقة بك وبعملياتك واستخدامك لمنتجاتنا وخدماتنا وعلاقتك مع مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)).

٤-٧ كيف تقومون بجمع معلوماتي؟

إن معلومات العميل قد يتم طلبها من قبلنا أو من قبل أحد بالنيابة عنا أو من قبل مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) أو قد يتم الحصول عليها منك مباشرة أو من شخص ينوب عنك أو من أي مصادر أخرى (بما في ذلك المعلومات المعروفة لدى العامة). كما قد يتم استخراجها أو دمجها مع معلومات أخرى متوفرة لدينا أو لأي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).

٥-٧ ما هي الغايات التي سوف تقومون من أجلها بمعالجة معلوماتي؟

إنك توافق على أننا (بما في ذلك أي أعضاء آخرين من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)) قد نقوم بمعالجة و

تحويل والإفصاح عن معلوماتك كعميل فيما يتعلق بالغايات التالية :

transfer, and disclose Customer Information in connection with the following purposes:

- the provision of services and to approve, manage, administer or effect any transactions that you request or authorise;
- meeting Compliance Obligations;
- conducting Financial Crime Risk Management Activity;
- collecting any amounts due and outstanding from you;
- conducting credit checks and obtaining or providing credit references;
- enforcing or defending our rights, or those of a member of the HSBC Group;
- for our internal operational requirements or those of the HSBC Group (including credit and risk management, system or product development and planning, insurance, audit and administrative purposes); and
- maintaining our overall relationship with you (including marketing or promoting financial services or related products and market research),

(together referred to as the “Purposes”).

## 7.6 Who will you share my information with?

You agree that we may, as necessary and appropriate for the Purposes, transfer and disclose any Customer Information to the following recipients globally (who may also process, transfer and disclose such Customer Information for the Purposes):

- any member of the HSBC Group;
- any sub-contractors, agents, service providers, or associates of the HSBC Group (including their employees, directors and officers);
- any Authorities, in response to their requests;
- persons acting on your behalf, payment recipients, beneficiaries, account nominees, intermediary, correspondent and agent banks, clearing houses, clearing or settlement systems, market counterparties, upstream withholding agents, swap or trade repositories, stock exchanges, companies in which you have an interest in securities (where such securities are held by us for you);
- any party to a transaction acquiring interest in, or assuming risk in, or in connection with, the Services;
- other financial institutions, credit bureaus or credit reference agencies as we choose to use from time to time for the purposes of obtaining or providing credit references and other information;
- any third party fund manager who provides asset management services to you;
- any introducing broker to whom we provide introductions or referrals; and

(أ) تقديم الخدمات والموافقة أو إدارة أو تطبيق أو تنفيذ أي عملية تطلبها أو توافق عليها؛ و

(ب) تحقيق التزامات الإمتثال؛ و

(ج) تنفيذ أي من أنشطة إدارة مخاطر الجرائم المالية؛ و

(د) تحصيل أي مبالغ مستحقة وغير مسددة من قبلك؛ و

(هـ) إجراء تحقق من الوضع الائتماني والحصول على إعطاء معلومات ائتمانية؛ و

(و) تنفيذ أو الدفاع عن حقوقنا أو أي من حقوق أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)؛ و

(ز) لغايات متطلباتنا التشغيلية الداخلية أو متطلبات مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) (بما في ذلك إدارة المخاطر والائتمان، والتخطيط والتطوير لنظام أو منتج، والتأمين، وغايات التدقيق والإدارة)؛ و

(ح) الحفاظ على علاقتنا بكافة جوانبها اتجاهك (بما في ذلك التسويق والدعاية لخدماتنا المالية أو المنتجات ومسح السوق ذو العلاقة).

(يتم الإشارة إلى الغايات المذكورة أعلاه مجتمعين بـ «الغايات»).

٦-٧ مع من سوف تتم مشاركة معلوماتي؟

إنك توافق بأننا عند الحاجة والضرورة ولتحقيق الغايات قد نقوم بتحويل والإفصاح عن أي من معلوماتك كعميل إلى متلقي المعلومات التاليين بشكل عالمي (والذين قد يقومون أيضاً بمعالجة وتحويل والإفصاح عن مثل هذه المعلومات لتحقيق الغايات):

(أ) أي عضو من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)؛ و

(ب) أي مقاول فرعي، أو وكيل أو مقدم للخدمة، أو أي شخص مرتبط بمجموعة إتش إس بي سي (HSBC) (بما في ذلك موظفيها ومديريها وإدارتها)؛ و

(ج) أي سلطات رسمية لغايات الإجابة على طلباتهم؛ و

(د) أي أشخاص يتصرفون بالنيابة عنك، أو متلقي لدفعات من المال، أو مستفيدين، أو أشخاص مسمون لغايات إدارة الحساب، أو وسطاء، أو المراسلين أو البنوك الوكيلا أو غرف المقاصة أو أنظمة التسوية أو أطراف السوق المتقابلة، أو (upstream withholding agents)، أو (swap or trade repositories)، أو البورصات، أو الشركات التي تتعامل معها من خلال الأوراق المالية (حيث أن هذه الأوراق المالية يتم إدارتها من قبلنا لمصلحتك)؛ و

(هـ) أي طرف في عملية قد يتأتى له منها مصلحة، أو يتحمل مخاطرة ناجمة عن الخدمة أو ترتبط بها؛ و

(و) أي منشأة مالية وأي مكاتب أخرى للائتمان أو وكالات الائتمان المرجعية والتي نختار التعامل معها للحصول على معلومات ائتمانية أو الإفصاح عنها وأي معلومات أخرى؛ و

(ز) الغير ممن يقومون بإدارة صندوق مالي معين يقدم خدمات إدارة الممتلكات لك؛ و

(ح) أي وكيل أسهم نقوم نحن بتعريفك عليه أو نحول عليه بعض المهتمين بالأسهم؛ و

i. in connection with any HSBC business transfer, disposal, merger or acquisition, wherever located, including in jurisdictions other than Egypt and jurisdictions which do not have data protection laws.

### 7.7 Will you use Credit Bureaus?

You agree that we can share your information with credit reference agencies/bureaus and use information available from public sources to verify your identity and suitability for an Account. When you apply for a Current Account or for credit facilities, and during the term of that Account or facility, we may request a report from a credit reference agency/bureau to assess your ability to meet your financial commitments.

In addition, we may share your information with HSBC-authorized external debt collection agencies for the purposes of collection of any overdue debts you may owe to us.

### 7.8 Will you provide a reference to another bank about me?

We will obtain your consent before providing a reference to another bank about you.

### 7.9 What happens if I don't keep you updated with changes to my information or if I refuse to give you information you request from me?

If:

- you fail to provide promptly Customer Information that we request, or
- you withhold or withdraw any consents that we may need to process, transfer or disclose Customer Information for the Purposes (except for purposes connected with marketing or promoting products and services to you), or
- we have, or a member of the HSBC Group has, suspicions regarding Financial Crime or an associated risk,

then you agree that we may:

- a. be unable to provide new, or continue to provide all or part of the, Services to you and reserve the right to end our relationship with you;
- b. take actions necessary for us or a member of the HSBC Group to meet the Compliance Obligations; and/or
- c. block, transfer or close your account(s) where permitted under local Laws.

In addition, if you fail to supply promptly your, or a Connected Person's, Tax Information and accompanying statements, waivers and consents, as may be requested, then we may make our own judgement with respect to your status, including whether you are reportable to a Tax Authority. Such action may mean we or other persons are required to withhold amounts as may be legally required by any Tax Authority and pay such amounts to the appropriate Tax Authority.

(ط) أي أمر يتعلق بأعمال إتش إس بي سي (HSBC) أو تحويلها أو التصرف بها أو الاندماج أو الاستحواذ، وأيضا كان المذكورون أعلاه موجودين بما في ذلك أي دول خارج مصر وأي دول لا يوجد فيها قوانين لحماية المعلومات.

### ٧-٧ هل ستلجأون لاستخدام مكاتب الائتمان؟

إنك توافق على قيامنا بمشاركة معلوماتك مع وكالات/مكاتب الائتمان المرجعية وأن نستخدم المعلومات المتواجدة عن طريق المصادر العامة للتحقق من هويتك ومن مدى ملاءمتك للحساب. عند تقديم طلب لفتح حساب جاري أو للحصول على تسهيلات ائتمانية وخلال مدة ذلك الحساب أو التسهيلات فإننا قد نلجأ إلى وكالات/مكاتب ائتمان كمرجعية للحصول على تقرير لتقييم قدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية.

بالإضافة، يمكن ان نشارك معلوماتك مع وكالات خارجية لتحصيل الديون مفوضة من إتش إس بي سي (HSBC) لغايات تحصيل اي ديون مستحقة في ذمتك لنا.

### ٨-٧ هل ستقومون بإعطاء أي معلومات/مرجعية لبنوك أخرى؟

سوف نطلب الحصول على موافقتك قبل قيامنا بتزويد أي بنك بمعلومات مرجعية حولك.

### ٩-٧ ماذا سيحدث في حال لم أبقيكم على اطلاع على معلوماتي المحدثة أو في حال رفضت إعطاءكم معلومات تطلبونها؟

في حال:

- لم تقم بتزويدنا بمعلومات العميل التي نطلبها بشكل فوري؛ أو
- إنك امتنعت أو سحبت أي موافقات قد نحتاجها لمعالجة أو تحويل أو الإفصاح عن معلوماتك كعميل لتحقيق الغايات (باستثناء الغايات المتصلة بالتسويق والدعاية للمنتجات والخدمات المقدمة لك)؛ أو
- توفر لدينا أو لدى أي عضو من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) شكوك بوجود جريمة مالية أو خطر متصل بذلك،

فإنك توافق أننا قد:

- (أ) لا نكون قادرين أن نقدم أو أن نستمر بتقديم جزء أو كامل الخدمات لك كما أننا سوف نحتفظ بحقنا بإنهاء العلاقة فيما بيننا؛ و/أو
- (ب) نقوم باتخاذ إجراءات لازمة لنا أو لأي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) لغايات تحقيق التزامات الامتثال؛ و/أو
- (ج) نقوم بحجب أو تحويل أو إغلاق حسابك/حساباتك في الحالات التي يجيزها القانون المحلي.

بالإضافة إلى ذلك، فإنك إن لم تقم أنت أو أي شخص مرتبط بك أو بحسابك بتزويدنا فوراً بمعلومات ضريبية وكشوفات مرافقة وتنازلات وموافقات قد نطلبها منك، فإنك توافق اننا قد نتخذ قراراً فيما يتعلق بوضعك بما في ذلك ضرورة قيامنا الابلاغ عن مخاوفنا للسلطة الضريبية المختصة. إن مثل هذا الاجراء قد يعني بأننا (أو أي شخص آخر) ملزمين بحجز مبالغ يتطلب القانون حجزها من قبل أي سلطة ضريبية ودفع هذه المبالغ للسلطة الضريبية المعينة وأنك توافق على ذلك .

## 7.10 What if my information changes?

You agree to inform us promptly, and in any event within 30 days, in writing if there are any changes to Customer Information supplied to us or a member of the HSBC Group from time to time, and to respond promptly to any request for Customer Information from us or a member of the HSBC Group.

## 7.11 What if I give you someone else's information?

By agreeing to these General Terms, you are confirming that every person whose information (including Personal Data or Tax Information) you have provided to us or a member of the HSBC Group has (or will at the relevant time have) been notified of and agreed to the processing, disclosure and transfer of their information as set out in these Terms.

## 7.12 How will my information be protected?

Whether it is processed in Egypt or overseas, Customer Information will be protected by a strict code of secrecy and security which all members of the HSBC Group, their staff and third parties are subject to.

## 7.13 What about banking secrecy laws and regulations?

By agreeing to these General Terms, you are expressly giving us your consent to share your information as described in these General Terms and you are expressly giving up any right to secrecy you have under banking secrecy laws and regulations in Egypt and in other jurisdictions (“**Banking Secrecy Laws and Regulations**”). You expressly agree not to hold us or any member of the HSBC Group (including any officers, staff and third party agents) liable in relation to such Banking Secrecy Laws and Regulations, unless we have acted fraudulently or with willful misconduct or gross negligence.

## 7.14 What happens to my information if my Account is closed and/or my relationship with you ends?

This section of these General Terms will continue to apply even if we (or any other member of the HSBC Group) end the relationship with you and/or your Account is closed.

## 8. Protecting your Account

### 8.1 What must I do to keep my Account safe and secure?

You must take all reasonable precautions to keep your cards, security details (especially your PIN), cheque book, HSBC Secure Key and other security tools safe and to prevent fraudulent use of them. Further details about your HSBC Secure Key and ways to protect your Account can be found on our Website.

## ١٠٠٧ ماذا لو تغيرت معلوماتي؟

إنك توافق على أن تقوم بإعلامنا فوراً وفي أي حال خلال مدة أقصاها ٣٠ يوماً وبشكل كتابي عن وجود أي تعديل على معلومات العميل الخاصة بك والتي قمت بتزويدنا بها أو لأي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) من وقت لآخر، وأن تقوم بالرد فوراً على أي طلب للحصول على معلومات العميل سواء من قبلنا أو من قبل أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).

## ١١٠٧ ماذا لو قمت بإعطائك معلومات شخص آخر؟

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك تقر وتؤكد بأن جميع المعلومات المقدمة لنا أو لأي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) من قبلك حول أي شخص (بما في ذلك البيانات الشخصية أو الضريبية الخاصة بهم) قد قمت بإبلاغنا إياها بعد قيامك بالحصول على موافقتهم حول قيامنا بمعالجة والإفصاح وتحويل هذه المعلومات كما هو موضح في هذه الأحكام.

## ١٢٠٧ كيف سوف تتم حماية معلوماتي؟

سواء كانت هذه المعلومات قد تمت معالجتها في مصر أو خارجها، فإن معلومات العميل سوف تتم حمايتها بموجب نظام صارم يضمن السرية والأمان للمعلومات، يلتزم به جميع أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) وموظفيها والغير ممن هم خاضعون لها.

## ١٣٠٧ ماذا عن قوانين وأنظمة سرية المعلومات البنكية؟

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك تمنحنا صراحة موافقتك لمشاركة معلوماتك كما هو موضح في هذه الأحكام العامة كما أنك تتنازل صراحة عن أي حقوق ممنوحة لك بموجب قوانين وأنظمة سرية المعلومات البنكية في مصر وفي أي دول أخرى («قوانين وأنظمة سرية المعلومات البنكية») وأنت توافق أيضاً على عدم تحميلنا أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) (بما يتضمن أي مدراء أو موظفين وأي أطراف ثالثة يعملون كوكلاء) أي مسؤولية فيما يتعلق بقوانين وأنظمة سرية المعلومات البنكية، إلا إذا كنا قد تصرفنا بطرق احتيالية أو بسوء تصرف متعمد أو نتيجة إهمال جسيم.

## ١٤٠٧ ماذا يحصل للمعلومات الخاصة بي في حال إغلاق حسابي و/أو إنهاء علاقتي معكم؟

إن هذا القسم من الأحكام العامة سوف يظل نافذاً حتى لو قمنا نحن (أو أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC)) بإنهاء العلاقة بيننا و/أو تم إغلاق حسابك لدينا.

## ٨. حماية حسابك البنكي

### ١٠٨٠ ماذا يجب أن أفعل لإبقاء حسابي آمن ومحمي؟

يتوجب عليك اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة لإبقاء بطاقتك و تفاصيل الأمن الخاصة بك (خصوصاً كلمة السر) ودفتر الشيكات وكلمة المرور الخاصة بإتش إس بي سي (HSBC) وأدوات الحماية الأخرى في مكان آمن لتمنع أي استعمال لها بطرق احتيالية. يمكنك أن تجد معلومات إضافية حول كلمة المرور الآمن الخاصة بإتش إس بي سي (HSBC) وكيفية حماية حسابك على موقعنا الإلكتروني.

If you no longer require your cards or unused cheques, please destroy them securely (cutting them into at least 6 pieces).

We will ask you to help us and the police (including reporting to the police) or other Authorities and third parties with any investigation into the suspected misuse of your cards, security details, cheques, HSBC Secure Key or other security tools. By agreeing to these General Terms, you agree that we may disclose information about your Account to the police, other Authorities and/or relevant third parties to help us recover or prevent losses.

## 8.2 What should I do if my Debit Card, chequebook or HSBC Secure Key is lost or stolen or I think someone else knows my security details?

If your Debit Card, cheque book, HSBC Secure Key, other security tools or your security details (for instance your PIN) have been lost or stolen or you suspect someone has tried to use them you must call us straight away using the numbers listed on the Telephone Banking section on our Website, on the back of your cards or on HSBC Mobile Banking or visiting, one of our Branches.

We will not be liable for any losses incurred prior to you telling us that your Debit Card, cheque book, HSBC Secure Key, other security tools or your security details have been lost or stolen (see section 20 for further information). If you subsequently find anything that you have reported as being lost or stolen, you must not use it again.

## 9. Balance information and statements

### 9.1 When will I get an Account statement?

We will either deliver a paper statement for your Account to the address we have on our records for you or your statement will be available to view within Personal Internet Banking at least every 3 months (unless you have asked us for a different frequency of statements). You are responsible for updating your contact details to ensure you receive statements from us.

If you have lost one of your statements, you can ask us for a duplicate of your statement. There may be a charge for this service – please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for details of our fees and charges.

### 9.2 What is the difference between the “balance” and “available balance” on my Account?

The “balance” on your Account represents the current balance, but may also include payments that are still being processed (for example card payments that are yet to be debited) and does not include the amount of any Overdraft facility we have agreed.

إذا لم تعد تحتاج لبطاقاتك أو الشيكات غير المستعملة من دفتر شيكاتك، يرجى منك القيام بإتلافها بشكل آمن (قصهم على الأقل إلى ٦ قطع).

سوف نطلب منك أن تقدم المساعدة لنا وللشرطة (بما في ذلك تقديم بيان للشرطة) أو لأي سلطة أخرى أو الغير ذو علاقة في أي تحقيق يتعلق بإساءة استعمال بطاقاتك وتفاصيل الأمن الخاصة بك والشيكات وكلمة المرور الأمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) وأدوات الحماية الأخرى. بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أننا قد نقوم بالإفصاح عن معلوماتك للشرطة أو لأي سلطة أخرى أو الغير ذو علاقة وذلك لمساعدتنا في تعويض الخسائر أو منعها.

## ٢-٨ ماذا يتوجب علي أن أفعل إذا فقدت أو سرت مني كلمة المرور الخاصة بي أو بطاقة الدفع الخاصة بي أو دفتر الشيكات أو اعتقدت بأن شخص آخر يعلم تفاصيل الأمن الخاصة بي؟

إذا تم فقدان أو سرقة بطاقة الدفع الخاصة بك أو دفتر الشيكات أو كلمة المرور الأمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) أو أدوات الحماية الأخرى أو تفاصيل الأمن الخاصة بك (خصوصاً كلمة السر) أو إذا اعتقدت بأن شخص آخر قد حاول استخدامها، فإنه يتوجب عليك أن تقوم بمكالمتنا فوراً على الأرقام الواردة في قسم التعاملات البنكية بواسطة أرقام الهواتف الواردة على موقعنا الإلكتروني أو على ظهر أي من بطاقاتك أو على التعامل البنكي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) عبر الهاتف الخليوي أو بزيارة أي من فروعنا.

إننا لن نتحمل أي مسؤولية بأي شكل من الأشكال عن أي خسائر نتجت قبل أن تقوم بتبليغنا عن فقدان أو سرقة بطاقة الدفع الخاصة بك أو دفتر الشيكات أو كلمة المرور الأمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) أو أدوات الحماية الأخرى أو تفاصيل الأمن الخاصة بك (يرجى الاطلاع على القسم ٢٠ للمزيد من المعلومات). عند عثورك على أي من البطاقات أو الأشياء التي فقدت وتخص حسابك لدينا، يجب عليك عدم استعمالها مرة أخرى.

## ٩. معلومات وكشوفات الحساب

### ١-٩ متى أحصل على كشف حساب؟

سوف نقوم بإرسال كشف الحساب إلى العنوان الموجود لدينا في سجلاتنا لك أو أن كشف حسابك سيكون متوفر للاطلاع عليه من خلال التعامل البنكي الشخصي عبر الإنترنت كل ٣ شهور (إلا إذا قمت بطلب تكرار مختلف للحصول على كشف الحساب). يتوجب عليك أن تحرص على تحديث تفاصيل الاتصال بك للتأكد من استلام كشف حسابك المرسل لك من قبلنا.

إذا فقدت أحد كشوفات الحساب يمكنك أن تطلب منا أن نقوم بإرسال نسخة أخرى من الكشف. من الممكن أن يتم احتساب رسم اضافي لمثل هذه الخدمة. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة على موقعنا الإلكتروني للمزيد من التفاصيل حول رسومنا ومصاريفنا.

### ٢-٩ ما الفرق بين «الرصيد» و«الرصيد المتوفر» في حسابي؟

إن «الرصيد» في حسابك يمثل الرصيد الحالي ولكن قد يتضمن أيضاً دفعات لاتزال في طور المعالجة (على سبيل المثال دفعات البطاقات الائتمانية التي لم يتم تسديدها بعد) كما أنه لا يتضمن أي مبلغ من المال تم الحصول على الموافقة المسبقة بخصوصه بموجب حساب جاري مدين.



The “available balance” on your Account represents the amount of cleared funds in your Account and takes into account any pre-authorized Overdraft we have agreed, i.e. it is the balance in your Account that is available for you to draw.

### 9.3 Is there any time limit on me querying an entry on my statement?

You must examine your statement as soon as you receive it. If you see an entry on your statement that you do not recognise or you think is incorrect, you must let us know within 30 days of the statement date.

If we agree that there has been an error, we will take steps to correct it. We may need to carry out an investigation and we may ask you to give us more information or supporting documentation.

If you do not tell us within the 30 day period, we will assume that you agree with the contents of your statement and we will not usually investigate or correct any disputed entries unless we think we may have made an error.

### 9.4 What happens if someone obtains a Court order against me or my Account?

If we receive a Court order we have to comply with that order. This may mean we have to make deductions from your Account and payments may not be processed or may be reversed.

### 9.5 Will I receive advance notice of payments due to credit my Account?

On Personal Internet Banking you can see payments that are due to credit your Account one Working Day before they show on your statement. However, these payments may be returned or recalled by the person making the payment and may never be added to your statement.

## 10. Joint Accounts

### 10.1 If I have a Joint Account do we have to give you joint instructions to make payments?

When you open a Joint Account you will be able to select on the application form whether we should accept instructions from each of the Joint Account holders without the others' confirmation or whether you want us to act only when all Account holders give us instructions together. You'll be asked to tick a box saying “either” or “and” to show which of these options for accepting instructions you want us to follow.

If you choose “either”, we will accept instructions (including payment instructions and “stop payment” instructions) from each Joint Account holder in relation to the Joint Account, without confirmation from the other Joint Account holders.

If you choose “and”, we will only accept instructions with evidence of all Joint Account holders' consent. We will not act on any “stop payment” instructions

أما « الرصيد المتوفر» في حسابك فيمثل مقدار المبالغ التي يمكن سحبها واستخدامها ويحتسب من ضمنها أيضاً أي مقدار من المال تم الحصول على الموافقة المسبقة عليه بموجب حساب جاري مدين اتفقنا عليها. وبمعنى آخر فهو الرصيد المتواجد في حسابك والذي يمكنك سحبه من الحساب.

### ٣-٩ هل هناك وقت محدد للاستفسار على حول أي بند في كشف حسابي؟

يتوجب عليك التحقق من كشف الحساب الذي يصلك فور وصوله اليك. وفي حال وجدت أي بند في كشف حسابك لا تستطيع التعرف عليه أو تعتقد بعدم صحته، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك خلال ٣٠ يوماً من تاريخ كشف الحساب.

إذا اتفقنا على وجود خطأ في كشف الحساب، فإننا سوف نقوم باتخاذ الخطوات اللازمة لتصحيحه، وقد نحتاج لأن نقوم بإجراء تحقيق وقد نطلب منك إعطاءنا المزيد من المعلومات أو المستندات الداعمة.

إذا لم تقم بإعلامنا بالبند المعني خلال مدة ٣٠ يوماً من تاريخ كشف الحساب، فإننا سوف نفترض قبولك بمحتوى كشف الحساب حيث أننا لا نقوم عادة بالتحقيق أو بتصحيح أي بند مختلف عليه إلا إذا اعتقدنا أننا قد قمنا بإجراء خاطئ.

### ٤-٩ ماذا يحصل في حال حصول أي شخص على قرار محكمة ضدي أو على حسابي؟

إذا تم إشعارنا بقرار محكمة فإنه يتوجب علينا التقيد بهذا القرار وتنفيذه. وهذا قد يعني بأنه يتوجب علينا اقتطاع مبالغ من حسابك أو أن بعض الدفعات قد لا يتم تنفيذها من قبلنا أو قد يتم عكسها.

### ٥-٩ هل سأستلم أي اشعار مسبق عن أي دفعات مستحقة سيتم ايداعها في حسابي؟

من خلال التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت يمكنك أن تطلع على أي دفعات مستحقة سوف يتم ايداعها في حسابك قبل يوم عمل واحد من ظهورها على كشف حسابك. وقد يتم استرجاع هذه الدفعات أو إعادة طلبها من قبل الشخص الذي يقوم بدفعها وقد لا يتم قيدها على كشف حسابك.

## ١٠. الحسابات البنكية المشتركة

### ١-١٠ في حال كان لدي حساب مشترك هل يتوجب علينا إعطاءكم أوامر مشتركة لإجراء دفعات بخصوص هذا الحساب؟

عند قيامك بفتح حساب مشترك فإنه باستطاعتك أن تختار على استمارة طلب فتح الحساب المشترك فيما إذا كان يتوجب علينا قبول التعليمات من أي من المستفيدين من الحساب دون الحاجة للتأكد من الطرف الآخر أو أنه يتوجب علينا الحصول على موافقة جميع المستفيدين من الحساب عند إعطاء أي تعليمات. سوف يكون الخيار واضح في استمارة الطلب بحيث تضع اشارة عند أحد الخيارين في المربع «أي من المستفيدين» أو «جميعهم» لكي توضح لنا أي من التعليمات يتوجب علينا اتباعها.

إذا قمت باختيار «أي من المستفيدين» فإننا سوف نقبل التعليمات (بما يتضمن التعليمات بالدفع أو بوقف الدفع) من أي من المستفيدين من الحساب المشترك دون الحاجة للتأكد من أي مستفيد آخر.

إذا قمت باختيار «جميعهم» فإننا سوف نقبل التعليمات التي تتضمن دليل على قبول كافة المستفيدين من الحساب المشترك. بمعنى آخر، أننا لن ننفذ أي تعليمات بالدفع أو بوقف الدفع منك إلا إذا حصلنا على موافقة

from you unless we have all Joint Account holders' consent. For this reason, if you choose "and", we usually cannot provide you with certain services for the Joint Account, such as Telephone Banking, Mobile Banking and Personal Internet Banking and we will not give any of the Joint Account holders a Debit Card.

### 10.2 What about any payments that are in the sole names of any of the Joint Account holders?

If you choose "either" on the application form we may accept payments that are in the sole name of any Joint Account holder. These payments may include any dividends, interest on securities or cheques,

### 10.3 Do all of us have to apply for an overdraft facility on the Account?

If you want to apply for an Overdraft for your Joint Account, all Joint Account holders must apply, even if you have elected for an "either" instruction.

### 10.4 What can we do in our sole names and what must we do in our joint names?

All Joint Account holders' consent is needed to open further Accounts in their joint names and to close Accounts in their joint names.

It is not possible for a Joint Account to be converted to a Sole Account in the name of one of the Joint Account parties.

Joint Account holders can open additional Sole Accounts in their sole names.

### 10.5 What happens if I have a dispute with my Joint Account holder?

If we become aware of a dispute between Joint Account holders, we will not get involved in it. If you have an "either" instruction on your Joint Account, we will continue to act on the instructions of any of you acting alone until you all tell us that you want to change your Joint Account to an "and" instruction or we receive a Court order telling us what to do with the monies in the Joint Account.

We will not be liable for any transactions made on the Joint Account by any Joint Account holder where such transaction is disputed by the other Joint Account holder unless we have acted in contravention of a Court order.

### 10.6 Will you provide any Joint Account holder with information about a Joint Account?

We will send each Joint Account holder a statement unless you all ask us not to.

We will provide any Joint Account holder with any information about the Joint Account.

كافة المستفيدين من الحساب المشترك. لهذا السبب، إذا قمت باختيار «جميعهم» فإننا لن نستطيع منحك الحق بالاستفادة من خدمات معينة للحساب المشترك مثل التعامل البنكي عبر الهاتف و التعامل البنكي الشخصي عبر الهاتف الخليوي والتعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت ولن نقوم بمنح أي من المستفيدين من الحساب المشترك بطاقة دفع.

٢-١٠ ماذا عن الدفعات الموجهة إلى الأسماء الشخصية لأي من أصحاب التواقيع المشتركة في الحساب؟ إذا قمت أنت بتحديد «أي» اسم من هذه الأسماء عند ملئك للنموذج، فقد نقبل أي دفعات باسم أي شخص يحمل توقيع مشترك في الحساب. وقد تشمل هذه الدفعات أرباح أسهم، فوائد على الضمانات المالية أو شيكات.

٣-١٠ هل يتوجب علينا جميعاً أن نتقدم للحصول على تسهيلات جارية على الحساب؟ إذا أردت أن نتقدم للحصول على تسهيلات جارية على حسابك المشترك فإن جميع المستفيدين من الحساب المشترك، يتوجب أن يتقدموا بالطلب حتى إذا قمت باختيار تعليمات «أي من المستفيدين».

٤-١٠ ماذا نستطيع أن نفعل بصفتنا الشخصية وماذا يجب أن نفعل بأسمائنا المشتركة؟ يتوجب الحصول على موافقة جميع المستفيدين من الحساب المشترك لغايات فتح حسابات إضافية بأسمائهم المشتركة وأيضاً لإغلاق الحسابات المشتركة. من غير الممكن تحويل حساب مشترك إلى حساب شخصي منفرد باسم أحد المستفيدين من الحساب المشترك.

يستطيع المستفيدون من الحساب المشترك فتح حسابات شخصية منفردة بأسمائهم الشخصية.

٥-١٠ ماذا يحصل في حال نشوب نزاع بيني وبين المستفيد الآخر من الحساب المشترك؟

إذا وصل إلى علمنا بأن هناك نزاع ناشب بين المستفيدين من الحساب المشترك فإننا لن نتدخل فيه. إذا قمت باختيار خيار «أي من المستفيدين» للتعليمات لحسابكم المشترك فإننا سوف نستمر باعتماد التعليمات الصادرة عن أحد المستفيدين من الحساب المشترك إلى أن يقوم جميع المستفيدين من الحساب المشترك بإعلامنا بتغيير الخيار إلى «جميعهم» أو إذا استلمنا قرار من المحكمة يعلمنا بالاجراءات الواجب اتباعها بالأموال المتوفرة في الحساب المشترك.

إننا غير مسؤولون عن أي عملية تتم على حساب مشترك من قبل أي من المستفيدين من الحساب المشترك إذا تم التنازع حول هذه العملية من مستفيد آخر من الحساب المشترك إلا في حال قيامنا بإجراء عمل يتعارض مع قرار صادر عن المحكمة المختصة.

٦-١٠ هل ستقومون بتزويد أي من المستفيدين من الحساب المشترك بمعلومات عن الحساب المشترك؟ سوف نقوم بارسال كشف حساب لكل مستفيد من الحساب المشترك إلا إذا كنتم قد طلبتم عكس ذلك.

سوف نقوم بمنح أي مستفيد من الحساب المشترك أي معلومات يطلبها عن الحساب المشترك.

### 10.7 Do we all have to apply for internet banking?

Personal Internet Banking is only available in respect of Joint Accounts if the Joint Account is held with an "either" instruction.

If any Joint Account holders want to see their Joint Account through Personal Internet Banking, then they must each register for this service in their own right. Each Joint Account holder can register for Personal Internet Banking and will be able to see all of their Sole and Joint Accounts on their Personal Internet Banking profile.

### 10.8 What happens if the person I hold a Joint Account with dies?

If one Joint Account holder dies, the Joint Account will be frozen until we receive the appropriate documents from the Court to direct us how to handle the Joint Account.

### 10.9 How do we close a Joint Account or cancel a Joint Account instruction?

You need to send us confirmation in writing from all Joint Account holders that you wish the Joint Account to be closed.

For more details on Account closure generally, please see section 6.

### 10.10 Are there any circumstances where you would not follow my instructions in respect of the Joint Account?

We will not act on an instruction from any of the Joint Account holders in respect of the Joint Account, and we may even cancel such an instruction, if a Court or regulatory authority tells us to do so.

٧-١٠ هل يتوجب علينا جميعاً أن نتقدم بطلب للحصول على ميزة التعامل عبر الإنترنت؟

يتوافر التعامل البنكي الشخصي عبر الإنترنت فقط للحسابات المشتركة التي يقوم المستفيدون منها باختيار خيار «أي من المستفيدين».

إذا أراد أي من المستفيدين من الحساب المشترك رؤية الحساب المشترك عبر التعامل البنكي الشخصي عبر الإنترنت فإنه يتوجب أن يسجل كل منهم لهذه الخدمة مستقلاً عن الآخر. يستطيع كل مستفيد من حساب مشترك التسجيل في خدمة التعامل البنكي الشخصي عبر الإنترنت وبالتالي سوف يتمكن من رؤية حساباته الشخصية والمشاركة من خلال ملفه الخاص في التعامل البنكي الشخصي عبر الإنترنت.

٨-١٠ ماذا يحصل في حال وفاة شخص لدي حساب مشترك معه؟

إذا توفي أحد المستفيدين من الحساب المشترك فإن الحساب المشترك يتم تجميده إلى أن نستلم المستندات المناسبة من المحكمة لتوجيهنا حول آلية التعامل مع الحساب المشترك.

٩-١٠ كيف نقوم بإغلاق حساب مشترك أو نقوم بإلغاء تعليمات تتعلق بالحساب المشترك؟

يتوجب عليك أن تقدم إلى البنك طلب كتابي من جميع المستفيدين من الحساب المشترك حول رغبتهم إغلاق الحساب المشترك.

للمزيد من التفاصيل حول إغلاق الحسابات بشكل عام يرجى الاطلاع على القسم (٦).

١٠-١٠ هل يوجد أي حالات أخرى لن نقوم فيها بتنفيذ تعليمات صادرة عني فيما يتعلق

بالحساب المشترك؟

قد نتوقف عن تنفيذ أي من التعليمات الصادرة من المستفيدين من الحساب المشترك والمتعلقة بحسابهم المشترك وقد نقوم بإلغاء مثل هذه التعليمات إذا قامت المحكمة أو جهة تنظيمية بإصدار أوامر لنا للقيام بذلك.

## 11. Set-off (using money in one account to meet a debt on another account)

### 11.1 What does "set-off" mean?

If you:

- have money in a Sole Account or Joint Account with us; and
- owe us money on any product (this could be an overdraft, loan, credit card or any other credit product) that is due and payable but remains unpaid,

we can use the money you have with us to reduce or repay the amount you owe us.

This is our right of "set-off". We can also use our right of set-off if we owe you money against debt that you owe us.

How can you use your right of set-off?	We can use our right of set-off in the following way (where A and B are Joint Account holders, also with Accounts in their sole names):	
	Account in credit held in the name of:	Right of set-off can be applied against amounts owed by:
	A	A
	A	A and B
	B	A and B
	A and B	A and B
	A and B	A
	A and B	B

### 11.2 Can you use your right of set-off on accounts in Egypt only?

Unless prevented by Law, we can use our right of set-off in relation to any Sole Accounts or Joint Accounts that you hold with any member of the HSBC Group anywhere in the world.

An HSBC Group member can also use their right of set-off (if it exists in their terms with you) in relation to any Sole Accounts or Joint Accounts that you hold with us.

You agree that we may share information with any HSBC Group member and debt collections agencies in any country anywhere in the world – see section 7 for further information.

### 11.3 What happens to my other debts if payment on one of my debts is overdue?

If you have borrowed monies from us, or from another member of the HSBC Group, and do not pay it back when you are meant to, we may ask you to pay back all of your debts to us, which will then become immediately due and payable, and we may enforce any security we hold in our favour.

## ١١. المقاصة (استخدام مال في حساب بنكي لتغطية دين على حساب بنكي آخر).

١١-١١ ماذا يعني مصطلح «المقاصة»؟

إذا كنت:

- تملك مال في حساب شخصي منفرد أو مشترك لدينا؛ و
- وتدين لنا بمبلغ من المال على أي منتج حيث أصبح هذا المبلغ مستحق الأداء ولكن لم يتم تسديده (قد يكون جاري مدين أو قرض أو بطاقة ائتمانية أو أي منتج ائتماني آخر).

فإننا نستطيع استخدام المال الذي تملكه والموجود لدينا لغايات تخفيض أو تسديد المبلغ الذي تدين لنا به. هذا هو حقنا بإجراء «المقاصة». كذلك نستطيع استخدام حقنا في المقاصة لتسوية أي مبلغ مستحق لك في مقابل أي مبلغ مستحق لنا عندك.

كيف تستطيعون استخدام حقكم بإجراء المقاصة؟	نستطيع استخدام حقنا بإجراء المقاصة بالطريقة التالية (عندما يكون أ و ب مستفيدين من حساب مشترك، وأيضاً يملكون حسابات بأسمائهم المنفردة):
الحساب الدائن باسم:	حق إجراء المقاصة ممكن أن يطبق على المبالغ المستحقة على:
أ	أ
أ	أ و ب
ب	أ و ب
أ و ب	أ و ب
أ و ب	أ
أ و ب	أ

١١-٢ هل تستطيعون استخدام حقكم بإجراء المقاصة من الحسابات في مصر فقط؟

ما لم يكن ذلك محظوراً بموجب القانون، فإننا نستطيع استخدام حق إجراء المقاصة فيما يتعلق بالحسابات الشخصية المنفردة أو الحسابات المشتركة الممنوحة من قبلك لدى أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) في أي مكان في العالم.

يستطيع أيضاً أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) استخدام حق إجراء المقاصة من أي حسابات شخصية أو حسابات مشتركة تملكها أنت لدينا (إذا كان هذا الحق منصوص عليه في الأحكام الموقعة بينك وبينهم).

أنك توافق على أننا قد نقوم بمشاركة المعلومات مع أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) ووكلاء تحصيل الديون في أي دولة في أي مكان في العالم. (يرجى الاطلاع على القسم (٧) للمزيد من المعلومات).

١١-٣ ماذا يحصل للديون الأخرى الخاصة بي إذا تجاوزت إحدى الدفعات موعد الاستحقاق؟

في حال أنك قمت باقتراض المال منا أو من أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) ولم تقم بالسداد في الوقت المحدد للسداد فإننا قد نطلب منك أن تسد كافة الديون التي تدين بها لنا وعندها تصبح جميعها مستحقة الأداء وواجبة الدفع، كما أننا قد نقوم باللجوء للتنفيذ على أي ضمانات مقدمة من قبلك لضمان حقوقنا.

For this reason, it is really important that you ensure you have sufficient monies to pay us back when you are supposed to. If you are suffering financial difficulties and finding it difficult to pay, you must let us know.

#### 11.4 Are there any situations when you cannot use your right of set-off?

We cannot use our right of set-off:

- against any money which we are required to hold by Law in an Account in your name for someone else (i.e. the monies are held "on trust" for a third party beneficiary); or
- in a way that does not comply with any Law.

#### 11.5 Will you tell me before you use your right of set-off?

We will not normally tell you before we apply our right of set-off, but we will tell you as soon as reasonably practical after we have done so.

#### 11.6 What if my money is tied into a Fixed Term Deposit?

If we are considering using our right of set-off, we may (at our own discretion) bring to an end a fixed deposit period on any of your Accounts and adjust any interest accordingly. We won't necessarily tell you before we bring the fixed deposit period to an end.

If we break a fixed deposit period for the purposes of applying our right of set-off, fees and charges may apply and you may lose any interest that has accrued. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for more details of our fees and charges. For more information on the consequences of breaking a Term Deposit, please see section 23.

Any remaining balance left over from a Term Deposit after we have applied our right of set-off to pay your debts will be credited to your Current or Savings Account.

#### 11.7 What if my Accounts are non-Egyptian Pound Accounts?

If we are considering using our right of set-off, we may (upon our own discretion) convert to Egyptian Pounds any balance that is in a currency other than Egyptian Pounds at the HSBC Exchange Rate that applies at the time.

لهذا السبب فإنه من الضروري جداً أن تتأكد من امتلاكك أموالاً كافية لسداد ديونك في الوقت المحدد للسداد. إذا كنت تواجه صعوبات مالية وتواجه صعوبة في الدفع، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك.

#### ٤-١١ هل يوجد أي حالات لا تستطيعون بموجبها استخدام حق إجراء المقاصة؟

لا يمكننا استخدام حقنا بإجراء المقاصة في الحالات التالية:

- ضد أي أموال يتوجب علينا بموجب أحكام القانون الإبقاء عليها في حساب باسمك ولكن لمصلحة شخص آخر (على سبيل المثال الأموال التي وضعت «على سبيل الأمانة» لمصلحة مستفيد ثالث); أو
- بأي طريقة قد تتعارض مع أي قانون أو نظام مطبق.

#### ٥-١١ هل ستقومون بإعلامي قبل قيامكم باستخدام حقكم بإجراء المقاصة؟

لن نقوم بالظروف العادية بإعلامك قبل أن نمارس حقنا بإجراء المقاصة، ولكن سوف نقوم بإعلامك بذلك طالما يكون ذلك ملاءماً من الناحية العملية وبعد أن نكون قد قمنا بإجراء المقاصة.

#### ٦-١١ ماذا لو كانت أموالي مقيدة بوديعة محددة الأجل؟

إذا أردنا أن نستخدم حقنا بإجراء المقاصة فإننا قد نقوم) وفقاً لتقديرنا( بإنهاء مدة الوديعة محددة الأجل على أي من حساباتك لدينا وتعديل نسبة الفائدة بما يتوافق مع هذا الإنهاء، أنك ههنا تفوضنا بذلك. لن نقوم بالضرورة بإخبارك قبل قيامنا بإنهاء مدة الوديعة المحددة بأجل.

إذا قمنا بكسر مدة وديعة محددة الأجل لغايات تطبيق حقنا بالانقطاع، فإنه قد يتم فرض رسوم ومصاريف كما أنك قد تفقد أي فوائد متحققة. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة على موقعنا الإلكتروني للمزيد من التفاصيل حول رسمونا ومصاريفنا. للمزيد من التفاصيل حول تبعات كسر وديعة محددة الأجل يرجى الاطلاع على القسم (٢٣).

إن أي مبالغ باقية من الوديعة محددة المدة بعد إجراء المقاصة من قبلنا لتسديد ديونك سوف يتم ايداعها في حسابك الجاري أو التوفير لدينا.

#### ٧-١١ ماذا لو كانت عملة حساباتي غير الجنيه المصري؟

إذا أردنا أن نستخدم حقنا بإجراء المقاصة فإننا قد نقوم) وفقاً لتقديرنا( بتحويل الأموال التي تكون بأي عملة أخرى إلى جنيه مصري وفق سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) والتي تكون مطبقة في حينه، وأنك ههنا تفوضنا بذلك.

### 12.1 Are there extra eligibility criteria for certain Accounts?

Some Accounts may have particular features. This means that sometimes additional restrictions and eligibility criteria (such as a minimum balance requirement) and additional fees and charges may apply.

We will let you know about this before you agree to open (or upgrade to) the particular Account in question. Usually the additional information will either appear in the Schedule of Services and Tariffs, in separate terms or printed information applicable to that particular Account or on our Website.

The features, restrictions, eligibility criteria and fees and charges may change from time to time. For the latest information in respect of your Account, please visit our Website.

### 12.2 What about Premier and Advance Accounts?

Premier and Advance Accounts have eligibility criteria and these are set out in the Premier or Advance Account welcome brochure (that you receive when you open or upgrade your Account) and on our Website.

The features, restrictions, eligibility criteria and fees and charges for Premier, Advance and Personal Banking Accounts may change from time to time. For the latest information in relation to your Premier or Advance or Personal Banking Account, please visit our Website.

### 12.3 What happens if I do not meet the Premier or Advance Account eligibility requirements?

If you do not meet the Premier or Advance Account eligibility requirements then we reserve the right, at our discretion, either to charge you additional service fees and charges or convert your Account into a Personal Banking Account (i.e. so that it is no longer Premier or Advance).

You have a right to tell us you no longer want to be Premier or Advance Account holder, in which case we will convert your Account into an Advance or Personal Banking Account (i.e. so that it is no longer Premier or Advance).

Sometimes, you may have a Joint Account, or there may be another Sole Account linked to your Joint Account in the name of your other Joint Account holder, that qualifies for a Premier or Advance Account by virtue of one of the Joint Account holders being Premier or Advance.

In the event that you hold a Joint Account but do not meet the eligibility criteria for a Premier or Advance Account via the Joint Account, that can mean that any Joint Account holder associated with the Joint Account may be charged service fees and charges for the Joint Account and their Sole Account. If this happens, you can tell us that you do not want the Joint Account (or any other Accounts)

### ١٢-١ هل يوجد معايير استحقاق اضافية لحسابات معينة؟

إن بعض الحسابات لها مميزات معينة، مما يعني في بعض الأحيان وجوب تطبيق قيود ومعايير استحقاق اضافية (مثل حد أدنى للحساب) كما قد يتم تطبيق رسوم ومصاريف اضافية.

سوف نقوم بإعلامك بذلك قبل أن توافق على فتح (أو إعادة تصنيف) الحساب موضوع النقاش. عادة فإن المعلومات الاضافية سوف تظهر إما في جدول الخدمات والتعرفات، أو على شكل أحكام منفصلة، أو معلومات مطبوعة تنطبق على حساب معين أو على موقعنا الالكتروني.

إن المميزات و القيود ومعايير الاستحقاق والرسوم والمصاريف قد تتغير من وقت لآخر. للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بحسابك يرجى زيارة موقعنا الالكتروني.

### ٢-١٢ ماذا بالنسبة للحسابات المتميزة أو المتقدمة؟

إن الحسابات المتميزة أو المتقدمة تخضع لمعايير استحقاق وهذه المعايير موضحة في نشرة الحسابات المتميزة أو المتقدمة (والتي تستلمها عند قيامك بفتح الحساب أو رفع مستواه) وكذلك على موقعنا الالكتروني.

إن المميزات و القيود ومعايير الاستحقاق والرسوم والمصاريف للحسابات المتميزة أو المتقدمة أو التعامل البنكي الشخصي قد تتغير من وقت لآخر. للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بالحسابات المتميزة أو المتقدمة أو التعامل البنكي الشخصي يرجى زيارة موقعنا الالكتروني.

### ٣-١٢ ماذا يحدث إذا لم أحقق متطلبات الاستحقاق للحسابات المتميزة أو المتقدمة؟

إذا لم تنطبق عليك معايير الاستحقاق للحسابات المتميزة أو المتقدمة فإننا نحتفظ بالحق ووفقاً لسلطاننا التقديرية أن نطبق عليك رسوم إلى نقطة تحويل حسابك لحساب تعامل بنكي شخصي (على سبيل المثال بأن لا يبقى حساب متقدم أو متميز).

إن لك الحق في أن تعلمنا بعدم رغبتك بأن يكون حسابك حساب متقدم أو متميز، وفي هذه الحالة فإننا سوف نقوم بتحويل حسابك لحساب تعامل بنكي متميز أو شخصي (على سبيل المثال بأن لا يبقى متقدم أو متميز).

في بعض الأحيان قد تمتلك حساب مشترك أو قد يكون هناك حساب شخصي منفرد متصل بحسابك المشترك باسم المستفيد الآخر من حسابك المشترك، في هذه الحالة فإن هذا الحساب يصبح جديراً بأن يكون حساب متقدم أو متميز لكون أحد المستفيدين من الحساب المشترك يملك حساب متقدم أو متميز.

في حال كنت أحد المستفيدين من حساب مشترك ولكن لا تمتلك المعايير التي تجعلك جديراً بأن تمتلك حساب متقدم أو متميز من خلال الحساب المشترك، فإن هذا قد يعني بأن أي مستفيد آخر من هذا الحساب المشترك قد يتم فرض رسوم خدمات ومصاريف عليه على الحساب المشترك وعلى

to qualify for a Premier or Advance Account and we will convert it to a Personal Banking Account.

### 12.4 Where do I find details of the Premier, Advance and Personal Banking benefits?

Whether your Account is a Premier, Advance or Personal Banking Account, your Account comes with additional features and benefits, details of which are set out in the welcome brochure (that you receive when you open or upgrade your Account) and on our Website. Additional terms and conditions may apply to some of these benefits and these are either in your welcome pack or on our Website.

The features and benefits of your Premier or Advance or Personal Banking Account may change from time to time. For the latest information in relation to the features and benefits in respect of your Account, please visit our Website. If you have a Premier Account, you can also ask your Premier Relationship Manager for further information.

## 13. Transfer of your Account

### 13.1 Would you ever transfer me to a different type of Account?

We can transfer you to another type of Account we believe is appropriate for you if:

- Your type of Account is no longer going to be sold by us; or
- We introduce new eligibility criteria or change the existing criteria for your Account and you do not meet it; or
- We introduce a new type of Account that we think is better suited to your needs.

We will always give you notice that we are going to transfer you to a different account and you can close your Account within 30 days of it being transferred with no charge.

### 13.2 Can you transfer my Account to a different bank?

We can transfer all of our rights in relation to your Account to another bank or financial institution that purchases those rights.

We can transfer all of our obligations in relation to your Account but only to someone who is authorised or recognised by our regulator as being able to accept deposits.

If we are considering transferring your Account we may share your Customer Information with third parties in relation to the transfer.

الحساب الشخصي المنفرد. في حال حدوث ذلك، يمكنك إعلامنا بعدم رغبتك بأن يكون الحساب المشترك (أو أي حسابات أخرى) مستحقاً بأن يكون حساب متقدم أو متميز وسوف نقوم بتحويله لحساب تعامل بنكي شخصي.

١٢-٤ أين أجد تفاصيل حول مميزات الحسابات المتميزة أو المتقدمة أو التعامل البنكي الشخصي؟  
سواء كان حسابك متقدماً أو متميزاً أو حساب تعامل بنكي شخصي، فإن حسابك يتمتع بمميزات إضافية، والتفاصيل هذه المزايا موضحة على موقعنا الإلكتروني. قد يتم تطبيق شروط وأحكام إضافية على هذه المزايا وهذه الشروط والأحكام موضحة على موقعنا الإلكتروني.

قد يتم تغيير المميزات الممنوحة للحسابات المتميزة أو المتقدمة أو التعامل البنكي الشخصي وذلك من وقت لآخر للحصول على أحدث المعلومات المتعلقة بمزايا حسابك، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني، وإذا كان لديك حساب متميز فيمكنك أن تطلب من مدير علاقات حسابك المتميز الحصول على معلومات إضافية.

## ١٣. تحويل حسابك البنكي

١٣-١ هل من الممكن أن تقوموا بتحويل حسابي لحساب من نوع آخر؟  
من الممكن أن نقوم بتحويل نوع حسابك وفقاً لما نراه مناسباً لك إذا:

- توقفنا عن بيع نوع الحساب الذي تملكه؛ أو
- إذا قمنا باعتماد معيار جديد أو قمنا بتغيير المعيار المنطبق على حسابك بحيث أصبح المعيار الجديد لا ينطبق على حسابك؛ أو
- قمنا بطرح نوع جديد من الحسابات نرى بأنه يتماشى أكثر مع احتياجاتك.

سوف نقوم وبشكل مستمر بإشعارك بأننا سنقوم بتحويل نوع حسابك لنوع حساب آخر ويحق لك في هذه الحالة أن تغلق حسابك خلال ٣٠ يوم من تاريخ تحويله دون فرض أي رسوم على الإغلاق.

١٣-٢ هل من الممكن أن تحولوا حسابي لبنك آخر؟

يجوز لنا أن نحول جميع الحقوق العائدة لك على حسابك لبنك آخر أو إلى مؤسسة مالية أخرى والتي قد تقوم بشراء هذه الحقوق.

يجوز لنا أن نحول جميع التزاماتنا المتعلقة بحسابك ولكن فقط لشخص مخول أو معروف من قبل الجهة التنظيمية بأنه مرخص بقبول الودائع.

إذا كنا بصدد تحويل حسابك فإنك توافق أننا قد نقوم بمشاركة معلوماتك كعميل مع أطراف ثالثة ذات العلاقة بهذا التحويل.

### 13.3 Can I transfer my Account to someone else?

You cannot transfer any of your rights and obligations in relation to your Account, or your Account itself, to anyone else.

## 14. Making Payments

### 14.1 What methods can I use to instruct you to make a payment from my Account?

You can instruct us to make a payment from your Account in the following ways:

- Personal Internet Banking (including via Mobile Banking)
- Telephone Banking
- Branch
- Customer service unit
- ATM

In each case, you will need to verify your identity and/or enter your security details before we will process the payment.

Certain types of payment may only be made using a particular payment method. Not all payment methods may be available for the payment you would like to make.

For more details on how to make a payment, please visit our Website.

### 14.2 When will you make payments from my Account?

We will only make a payment from your Account if:

- there is enough money available in your Account to cover it; or
- there is a pre-authorised Overdraft on your Account which covers it; or
- we agree to provide you with an exceptional Overdraft to cover it.

For more information on pre-authorised and exceptional Overdrafts, please see section 21 below.

For future payments, there are various cut off times for when you have to meet the above criteria in order for the payment to be made on the same Working Day

you can find details of the cut off times on our Website. The cut off times are indicative only.

Payments may not be made instantly and certain payment methods may attract more fees and charges than other payment methods – please see our Schedule of Services and Tariffs for more details.

٣-١٣ هل من الممكن أن أحول حسابي لشخص آخر؟

لا يمكنك تحويل أي من حقوقك أو التزاماتك المتعلقة بحسابك، ولا حسابك بذاته لأي شخص آخر.

## ١٤ إجراء الدفعات

١-١٤ ما هي الطرق التي يجب علي اتباعها لتنفيذ دفعات من حسابي؟

يمكنك أن تصدر لنا تعليمات بأن نقوم بإجراء دفعات من حسابك بالطرق التالية:

- التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت (بما في ذلك التعامل البنكي الشخصي عبر الهاتف الخليوي)
- التعامل البنكي الشخصي عبر الهاتف
- الفرع
- وحدة خدمة العملاء
- الصراف الآلي

وفي كل حالة من الحالات السابق ذكرها فإنه يتوجب عليك تأكيد هويتك و/أو إدخال التفاصيل السرية الخاصة بك قبل أن نقوم بالنظر بطلبك.

يجوز في بعض أنواع الدفعات أن يتم تنفيذها باستخدام أسلوب دفع معين. قد لا تكون جميع أساليب الدفع متوفرة للدفعات التي ترغب بتنفيذها.

للمزيد من المعلومات حول كيفية طلب تنفيذ دفعة معينة يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

٢-١٤ متى ستقوموا بتسديد دفعات من حسابي؟

سوف نقوم بتنفيذ دفعة من حسابك فقط إذا:

- توافرت أموال كافية في حسابك لتغطية الدفعة؛ أو
- امتلاكك لحساب جاري مدين موافق عليها مسبقاً في حسابك لتغطية الدفعة؛ أو
- إذا وافقنا على منحك حساب جاري مدين استثنائياً لتغطية الدفعة.

للمزيد من المعلومات حول الحساب الجاري المدين الموافق عليها مسبقاً و الحساب الجاري المدين الممنوح استثنائياً يرجى الاطلاع على القسم (٢١) أدناه.

وللقيام بأي دفعات مستقبلية، فإن هنالك العديد من مواعيد الاقتطاع والتي يتوجب عليك الإلتزام بها وفقاً للمعايير المبينة أعلاه من أجل تسديد الدفعات في ذات يوم العمل. يمكنك أن تجد المزيد من التفاصيل حول مواعيد الاقتطاع على موقعنا الإلكتروني. مواعيد الاقتطاع المبينة هي فقط للدلالة.

قد لا يتم تسديد الدفعات فوراً وبعض أنواع أساليب الدفع قد ترتب رسوم ومصاريف أكثر من أساليب دفع أخرى. للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة.



We will take all payments due to be made, or that we have agreed to make, from your Account that day into consideration before we choose to process any particular payment you instruct us to make.

Please note that for Direct Debit payments, the person or unauthorized to whom a Direct Debit payment is paid may change the amount of the Direct Debit payment but they should give you advance notice of this.

### 14.3 When will you not make payments from my Account or when may a payment be delayed?

We will not make a payment if:

- any of the conditions set out in the above section have not been met; or
  - the payment would exceed any limits we may set; or
  - we are not reasonably satisfied the payment instruction is lawful; or
  - we consider that your Account has been or is likely to be misused; or
  - there is a risk of fraud; or
  - we are ordered to do so by a Court; or
  - we are not able to send the payment by one of the payment methods we use;
- or
- there is any legal or regulatory restriction on us doing so (including but not limited to where we suspect that making the payment would involve a breach of international financial sanctions laws and regulations).

For fraud prevention purposes we or the third party merchant may have to contact you (for instance by calling you or sending you a secured e-message via Personal Internet Banking) to re-confirm some types of payments, for example high value payments, or request some additional security information from you. You must contact us as soon as possible if we have left a message for you to contact us. If you do not do so we will assume you have not authorised payment requests made through Telephone Banking or Personal Internet Banking and will not make these payments. However, Credit Card payments will usually be made provided there is no reason for us to believe there are any other suspicious transactions on your Account.

If we suspect there has been fraudulent misuse of your Account, our fraud

سوف نقوم باقتطاع جميع المبالغ مستحقة الأداء عليك أو تلك التي وافقنا على دفعها من حسابك في ذات اليوم قبل أن نقوم بالنظر في أي دفعة محددة قد يصدر عنك تعليمات لنا بدفعها.

يرجى العلم بأنه بالنسبة للدفع المباشر، فإن الشخص أو المؤسسة التي تم إصدار الدفع المباشر لها يستطيعون تعديل مبلغ الدفع المباشر ولكن يتوجب أن يقوموا بإشعارك مسبقاً بذلك التعديل.

٣٠١٤ متى لن تقوموا بإجراء دفعات من حسابي أو متى سيتم تأخير دفعة من حسابي؟  
لن نقوم بإجراء أي دفعات في حال كانت:

- أي من الشروط المبينة أعلاه الواجبة التطبيق غير متوافرة؛ أو
- إذا كانت الدفعة تتجاوز الحد المحدد من قبلنا؛ أو
- إذا كنا غير مقتنعين بأن أمر الدفع قانوني؛ أو
- إذا رأينا بأن حسابك قد / أو أنه تم إساءة استعماله؛ أو
- في حال وجود مخاطر بوجود احتيال؛ أو
- في حال صدور قرار موجه لنا من المحكمة بأن نقوم بذلك؛ أو
- إذا أصبحنا غير قادرين على تسديد الدفعة باستخدام أحد أساليب الدفع التي نستخدمها؛  
أو

- في حال وجود قيد قانوني أو تنظيمي يمنعنا من القيام بذلك (ويشمل ذلك دون الحصر اعتقادنا بأن قيامنا بالدفع قد يؤدي إلى الإخلال بقوانين وأنظمة عقوبات مالية دولية).

لغايات منع الاحتيال فقد نقوم نحن أو التاجر بالاتصال بك (على سبيل المثال عبر الاتصال بك أو عبر إرسال رسالة الكترونية من خلال التعامل البنكي الشخصي) وذلك لإعادة التأكيد على بعض أنواع الدفعات مثل الدفعات ذات المبالغ المرتفعة كما قد نطلب المزيد من المعلومات منك لغايات الأمان. يتوجب عليك إعادة الاتصال بنا في أسرع وقت ممكن في حال تركنا رسالة لك للاتصال بنا. وإذا لم تقم بإعادة الاتصال بنا فإننا سنفترض بأنك لم تأذن بأوامر الدفع التي تمت من خلال التعامل البنكي عبر الهاتف أو عبر التعامل البنكي الشخصي من خلال الانترنت ولن نقوم في هذه الحالة بتنفيذ هذه الدفعات. أما بخصوص دفعات البطاقات الائتمانية فسوف يتم دفعها عادة ما لم يكن لدينا أي سبب يدعونا للاعتقاد بأن هنالك أي عمليات أخرى مشكوك بها على حسابك.

إذا شككنا بوجود سوء استعمال واحتيال على حسابك فإن إجراءات منع وإيقاف الاحتيال المتبعة لدينا قد تؤدي إلى تأخير تسديد دفعتك أو عدم إرسالها مطلقاً. فإننا نخلي مسئوليتنا تجاهك عن أية خسائر قد تنجم عن تأخر الدفعة أو في حال عدم إجراء الدفعة لهذا السبب. إذا كان هناك - حسب

prevention procedures may lead to your payment being delayed or not sent at all. We will not be liable for any losses in the event of a delay or if the payment is not processed for this reason. If we believe there is any suspicious or unusual activity happening on your Account, we may need to carry out an investigation and we may ask you to give us more information or supporting documentation. You must provide us with this information as soon as possible otherwise this may lead to us restricting or closing your Account.

**You must report any unusual transactions on your Account as soon as you notice them by calling us using the Telephone Banking numbers on our Website or by visiting a Branch.**

**Exceptionally, payments may be delayed due to Financial Crime Risk Management Activity. Please see section 1 for more details.**

#### 14.4 How will I know if you have not made one of my payments?

We will usually try to contact you to tell you the first time we do not make a payment unless there are fraud prevention, security, legal or regulatory reasons why we cannot do this.

**If we have not made a payment in relation to a cheque you have written there may be serious consequences. More details are provided in section 18.**

#### 14.5 Are there any general conditions for making payments?

To ensure we protect your Account from unauthorized requests, we may take extra steps to validate payments being made. Payments may be delayed if we carry out such steps.

You cannot make all types of payments through each banking channel we provide. Please see our Website for details of which payments can be made through which channels.

Charges apply to some types of payments. Current charges can be found in our Schedule of Services and Tariffs and on our Website.

In Egypt, banks only use the IBAN when they process payments. We will only process payments within Egypt using the IBAN.

You are responsible for providing the correct beneficiary details (name of beneficiary, IBAN, SWIFT, Account number and sort code, where relevant) for all payment requests. If you do not give us the correct beneficiary details, the payment may be rejected or credited to a person who is not the right beneficiary. If the mistake has been caused by an error on your part, then we will not be responsible for any losses and we may not be able to reverse the transaction without the recipient's consent.

اعتقادنا - أي سبب للشك بوجود أي حركة غير طبيعية في حسابك لدينا، فقد نرغب في إجراء تحقيق في الأمر، وقد نطلب منك تزويدنا بمعلومات إضافية أو وثائق مساندة. لذلك، يجب عليك تزويدنا بهذه المعلومات في أسرع وقت ممكن وإلا قد نضطر إلى تقييد حسابك أو إقفاله.

يتوجب عليك التبليغ عن أي عمليات غير معتادة على حسابك بأسرع وقت ممكن عند ملاحظتك لتلك العمليات وذلك بالاتصال بنا باستخدام أرقام الهاتف للتعامل البنكي على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق زيارة أحد فروعنا.

استثناءً، قد يتم تأخير إجراء بعض الدفعات بسبب أنشطة إدارة أخطار الجرائم المالية، يرجى الاطلاع على القسم ١ للمزيد من التفاصيل.

٤-١٤ كيف سوف أعلم بأنكم لم تقوموا بإجراء إحدى الدفعات الخاصة بي؟

في العادة سنقوم بمحاولة الاتصال بك لإعلامك بذلك ما لم يكن هناك أسباب تتعلق بوقف الاحتيايل، أو أي أسباب أخرى أمنية، أو قانونية، أو تنظيمية تمنعنا من إعلامك.

إذا لم نقم بتنفيذ دفعات مستحقة بموجب شيك قمت بتحريره فإن هذا الأمر قد تترتب عليه نتائج جدية، لذلك يرجى الاطلاع على القسم ١٨ للمزيد من التفاصيل.

٤-١٥ هل هنالك أي شروط عامة لتنفيذ دفعة؟

للتأكد من قيامنا بحماية حسابك من أي طلبات غير مصرح بها فإننا قد نتخذ إجراءات اضافية للتثبت من دفعات تم تنفيذها. الدفعات قد يتم تأخيرها إذا قمنا باتخاذ مثل هذه الاجراءات.

لا يمكنك أن تنفذ كافة أساليب الدفع من خلال جميع قنوات التعامل البنكي التي نقدمها. يرجى الاطلاع على موقعنا الإلكتروني للتفاصيل حول أي من الدفعات التي قد يتم تنفيذها من خلال أي من هذه القنوات.

تطبق الرسوم على بعض أساليب الدفع من الممكن الإطلاع على الرسوم الحالية من خلال جدول الخدمات والتعريفات وعلى موقعنا الإلكتروني.

في مصر يتم استخدام رمز أي بان IBAN عند معالجة أي دفعات. سوف نقوم بمعالجة الدفعات داخل مصر فقط باستخدام رمز أي بان IBAN.

يترتب عليك أن تقوم بتزويدنا بالمعلومات الصحيحة حول تفاصيل المستفيد (اسم المستفيد، IBAN، SWIFT، رقم الحساب، رمز الفرز، حسب واقع الحال) وذلك لكافة طلبات الدفع. إذا لم تقم بتزويدنا بمعلومات المستفيد الصحيحة، فإن الدفعة قد يتم رفضها أو قد يتم قيدها في حساب شخص خطأ ليس المستفيد المقصود. إذا كان الخطأ بسبب عمل خاطئ قمت أنت به فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر، وقد لا نتمكن من عكس العملية دون الحصول على موافقة الشخص الذي استلم الدفعة.

## 14.6 What happens if a mistake is made?

If a payment is made into your Account as a result of fraud or a mistake, we may (but are not obliged to) place a hold on the monies whilst we investigate. We may later deduct it from your Account. If this leads to your Account either:

- going overdrawn and you do not have a pre-authorised Overdraft on your account; or
- going over the agreed limit of an existing pre-authorised Overdraft,

then we will treat this as an exceptional Overdraft request from you.

If a payment is made out of your Account as a result of a mistake, we may not be able to recover that payment. If the payment was made due to your mistake, for example, incorrect payment information, we may charge you for any costs to us of recovering the funds (if it is possible to recover them).

If you dispute a transaction we will investigate the facts. Depending on the outcome of our investigation, we may either reject your dispute or accept it. If we accept your dispute, we will credit your Account with the value of the disputed transaction. If we reject your dispute, we may debit your Account for any fees, interest or losses we have incurred in our investigation.

## 14.7 Will there be times when I can't make a payment from my Account or you put restrictions on my use of my Account?

We can suspend the use of your cards (and ask you to return them to us) and suspend your use of Telephone Banking or Personal Internet Banking to stop you making payments. We may also freeze, block or put a hold on your Account or monies in your Account. We will do this if we think it is necessary because:

- we have concerns about the security of your cards or we think someone else has accessed your Account through Personal Internet Banking or Telephone Banking; or
- we suspect that your card, Personal Internet Banking or Telephone Banking has been used fraudulently or in an unauthorized way; or
- there is a significantly increased risk that you will be unable to repay any overdraft on your Account;
- we have asked you for updated Know Your Customer documentation and you have not responded to our request, or you have not supplied the relevant documentation to our satisfaction, or the documents you have supplied are not to our satisfaction; or
- there are legal or regulatory obligations or international financial sanctions obligations we have to meet.

## ٦-١٤ ماذا يحصل في حال حدوث خطأ؟

إذا تم إجراء دفعة لحسابك كنتيجة لعملية احتيال أو خطأ، فإننا قد نضع الأموال تحت الحجز (ولكننا غير ملزمين بذلك) بينما تجري التحقيقات. قد نقوم في مراحل لاحقة باقتطاع المبلغ من حسابك. لأي من الأسباب التالية المرتبطة بحسابك:

- إذا أصبح حسابك مكشوف ولم يكن لديك حساب جاري مدين موافق عليه مسبقاً في حسابك لتغطية هذه السحوبات؛ أو

- في حال تجاوز الحد المتفق عليه للحساب الجاري المدين الموافق عليه مسبقاً

عندها سنعتبر هذه حالة استثنائية لطلب حساب جاري مدين من قبلك.

إذا تم إجراء دفعة من حسابك عن طريق الخطأ فإننا قد لا نستطيع تعويض تلك الدفعة. إذا كانت الدفعة قد دفعت بسبب إجراء خاطئ قمت أنت به، كتزويدنا على سبيل المثال بمعلومات دفع خاطئة فإننا قد نفرض عليك أي نفقات لاسترداد المبالغ (متى كان من الممكن استردادها).

إذا قمت بالاعتراض على عملية معينة فإننا سوف نقوم بإجراء تحقيق حول الوقائع. وبالاعتماد على نتائج التحقيق فإننا قد نرفض شكواك أو نقبلها. إذا قبلنا الشكوى فإننا سوف نعيد المبلغ بالقيمة المختلف عليها لحسابك. أما إذا رفضنا شكواك فإننا قد نفرض عليك رسوم أو فوائد أو خسائر تكبدناها بسبب التحقيق الذي قمنا به.

## ٧-١٤ هل سيكون هنالك أوقات لن أستطيع فيها أن أدفع دفعة من حسابي أو أن تقوموا بوضع قيود على استخدامي لحسابي؟

يحق لنا وقف استخدام بطاقتك (وأن نطلب منك اعادتها إلينا) كما يحق لنا وقف استخدامك للتعامل البنكي الشخصي عبر الهاتف أو التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت بسبب توفقت عن دفع الدفعات الخاصة بك. كما أننا قد نقوم بتجميد حسابك أو حجبه أو توقيفه أو الأموال الموجودة في الحساب. سوف نقوم بذلك إذا اعتقدنا بضرورته لأنه:

- في حال وجود مخاوف لدينا حول الحماية المتوفرة لبطاقتك أو إذا اعتقدنا بأن شخص آخر قد دخل إلى حسابك من خلال التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت أو التعامل البنكي عبر الهاتف؛ أو

- في حال الشك بأن بطاقتك، أو معلومات التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت أو التعامل البنكي عبر الهاتف تم استخدامها بطرق الاحتيال أو بطرق غير مصرح بها؛ أو

- في حال وجود خطر متزايد بشكل واضح لنا بأنك لن تستطيع دفع أي تجاوزات بالسحب على حسابك؛ أو

- في حال طلبنا أن تزودنا بمستندات التعريف بالعميل الخاصة بك محدثة ولم تقم بالاستجابة لطلبنا أو لم تقم بتزويدنا بالمستندات ذات العلاقة بشكل توافق عليه أو إذا كانت المستندات التي زودتنا بها لا ترقى للمستوى الذي يرضينا؛ أو

- في حال وجود أسباب قانونية أو تنظيمية أو وجود التزامات عقوبات مالية دولية يتوجب علينا الالتزام بها.

We will usually give you advance notice of any suspension and tell you why. However, we will not do so if this would compromise our reasonable security measures or it is unlawful or contrary to a regulation to do this. Occasionally we may not be able to contact you to give you advance notice (for instance, if we have to act quickly to prevent losses on your Account).

If you are planning on travelling outside of Egypt and want to use your cards, we recommend that you notify us in advance so that we do not suspect that your card is being used fraudulently.

#### **14.8 What information will I need to give if I want to make a cash deposit or cash withdrawal?**

We may require information from you when you make a cash withdrawal or deposit. This will help us meet our regulatory obligations.

For cash withdrawals, we usually need to know the purpose of the payment and the beneficiary details.

For cash deposits, we usually need to know the source of the funds and purpose of the deposit.

In all cases, we may require you to give supporting information and documentation. If you do not provide us with the information and documentation that we need, or the information or documentation you provide causes us to believe that we may breach any Laws if we allow your transaction to proceed, we may not be able to process your transaction. Please see section 1 for more details.

#### **14.9 When will cash deposits appear in my Account?**

If you pay cash into your Account at a Branch, it will appear in your Account immediately. Any interest will be applied from the day it is paid in provided it is before our cut off times. Details of our cut off times are available on our Website.

If you pay cash into your Account using an ATM, it will appear in your Account after verification by us and this deposit shall only be deemed to be received by us once it appears in your Account. Our records of these deposits shall be conclusive and we will not be responsible to you for any ambiguities in the written instructions.

#### **14.10 What if I make a withdrawal or transfer before any inward payment is cleared?**

If you withdraw any money which is not cleared for interest calculation purposes (if applicable), you may be charged interest even though your Account may show a credit balance.

سوف نقوم عادة بإرسال اشعار مسبق لإعلامك بأي تعليق للحساب وبأسبابه إلا أننا لن نقوم بإشعارك في حال كان هذا الاشعار قد يؤدي الى تعريض إجراءاتنا للحماية المتبعة للخطر أو في حال كان من غير القانوني أو مخالف لنظام معين أن نقوم بإشعارك. في بعض الأحيان، قد لا نستطيع الاتصال بك لإشعارك مسبقاً (على سبيل المثال، إذا كان من الواجب أن نتصرف بشكل سريع لتجنب حصول خسائر على حسابك).

إذا كنت تنوي السفر خارج مصر وترغب باستخدام بطاقتك، فإننا نوصي بأن تقوم بإعلامنا مسبقاً بذلك لتفادي الشك بأن بطاقتك يتم استخدامها بشكل احتيالي.

١٤-٨ ما هي المعلومات التي عليّ أن أزدكم بها في حال أردت ايداع مبلغ نقدي أو سحب مبلغ نقدي؟  
قد نطلب منك معلومات عندما تقوم بإيداع مبلغ نقدي أو سحب مبلغ نقدي وهذا سوف يساعدنا على الوفاء بالتزاماتنا التنظيمية.

أما بالنسبة لسحب المبالغ النقدية، فإننا عادة نطلب معرفة السبب من وراء الدفعة وتفاصيل المستفيد من الدفعة.

أما بالنسبة لإيداع المبالغ النقدية، فإننا عادة نطلب إعلامنا بمصدر هذه الدفعات والسبب من وراء الايداع.

وفي جميع الحالات، فإننا قد نطلب أن تزودنا بمستندات ومعلومات مساندة. إذا لم تقم بتزويدنا بالمعلومات والمستندات اللازمة أو كانت المعلومات أو المستندات التي قمت بتزويدنا بها تدفعنا للاعتقاد بأننا قد نخل بأي قوانين إذا وافقنا على تنفيذ عمليتك لذلك فإننا قد لا نستطيع معالجة عمليتك، وللمزيد من المعلومات بهذا الخصوص يرجى الاطلاع على القسم ١.

#### **١٤-٩ متى يظهر قيد الوديعة النقدية في حسابي؟**

إذا قمت بإيداع أي مبلغ في حسابك من خلال أي فرع، فسيظهر القيد فوراً في حسابك. سوف يتم احتساب أي فائدة من تاريخ إيداع المبلغ بشرط أن يكون الإيداع قبل نهاية يوم التعامل. توجد تفاصيل أوقات نهاية التعاملات على موقعنا.

إذا أودعت مبلغاً نقدياً في حسابك باستخدام الصراف الآلي، فإن القيد يظهر في حسابك بعد أن نتحقق نحن من عملية الإيداع، ويعتبر المبلغ مستملاً من لحظة ظهوره في حسابك. وسوف تكون قيودنا الخاصة بهذه الإيداعات نهائية، ولن نكون مسؤولين أمامك عن أي غموض في التعليمات الخطية.

#### **١٤-١٠ ماذا لو أجريت عملية سحب أو حوالة قبل تسوية أي دفعة واردة في الحساب؟**

إذا سحبت أية مبالغ لم تتم تسويتها لأغراض احتساب الفائدة (حيثما تطلب الأمر)، فسوف يتم احتساب فائدة وتحميلها على حسابك حتى ولو كان رصيد حسابك يظهر رصيداً دائماً.

## 15. Payments out of your Account to other accounts within Egypt

### 15.1 What types of payments can I make from my Account to other accounts in Egypt?

You can make payments, transfers, bill payments, Standing Instructions, Direct Debits and any other payment types we indicate are available on our Website from time to time.

Neither we nor any third parties that we use in order to process your payments will be responsible to you for any loss, delay, error or omission arising out of any mode of communication or operational systems that are used for effecting any of your payment or transfers.

### 15.2 What information do I have to provide for you to make a payment from my Account?

You must provide us with the information we request in order for us to be able to make a payment from your Account. We will make the payment using only this information.

Sometimes we will need to contact you to validate your payment request and may ask you for further information or documentation before we process the payment request. If we do not have sufficient information or the information we receive causes us to believe that fulfilling the payment request may mean we breach any applicable Laws, we will not be able to make the payment and your payment request may be cancelled.

If you give us wrong or incomplete information, or we are unable to process payment requests for legal or regulatory reasons, we will not be liable for any losses (whether we process the payment or not).

For Standing Instructions, we may need you to confirm the details of a regular payment recipient and renew your instructions to make the payment at various intervals.

The above does not apply to Direct Debits which you set up by signing a separate mandate form. There are terms and conditions applying to Direct Debits, which can be found on the mandate form.

### 15.3 What happens if I have set up a Standing Instruction, but there are not enough funds in my Account when you try to debit it?

You must ensure sufficient funds are retained in your Account to enable us to meet any Standing Instruction on your Account on the due date. Details of our cut off times for Standing Instructions are available on our Website.

Out of all of your existing payment instructions (e.g. cheques presented,

## ١٥. القيام بإجراء دفعات من حسابك البنكي إلى حسابات بنكية أخرى داخل مصر

١٥-١ ما هو نوع الدفعات التي أستطيع القيام بها من خلال حسابي لحسابات أخرى داخل مصر؟  
تستطيع إجراء دفعات وتحويلات واعطاء تعليمات متكررة بالدفع وأي أساليب دفع أخرى نشير إلى أنها متوفرة على موقعنا الإلكتروني من وقت لآخر.

لن نكون نحن ولا أي طرف آخر من الأطراف الذين نستخدمهم لمعالجة دفعاتك، مسئولين أمامك عن أية خسائر، تأخر، أخطاء أو حذف ناتج عن أي نوع من أنواع الاتصالات أو أنظمة التشغيل المستخدمة لإنفاذ أي من دفعاتك أو عمليات التحويل.

١٥-٢ ماهي المعلومات التي يتوجب علي تزويدكم بها لغايات إجراء دفعة من حسابي؟  
يتوجب عليك تزويدنا بالمعلومات التي نطلبها لكي نستطيع إجراء دفعات من حسابك، وسنقوم بتنفيذ هذه الدفعات بناءً على هذه المعلومات فقط.

في بعض الأحيان سوف نحتاج أن نتصل بك للتأكد من طلب الدفع وقد نطلب منك المزيد من من المعلومات أو المستندات قبل أن نعالج طلب الدفع. إذا لم يكن لدينا معلومات كافية أو في حال كانت المعلومات التي وصلتنا تحملنا على الاعتقاد بأن تنفيذ دفع الدفعة قد يعني بأننا نخل بأي قوانين لذلك فإننا قد لا نستطيع تسديد الدفعة وفي هذه الحالة فإن طلب الدفع الخاص بك قد يتم الغاؤه.

إذا قمت بإعطائنا معلومات خاطئة أو غير كاملة أو في حال لم نكن قادرين على معالجة طلب الدفع لأسباب قانونية أو تنظيمية فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر (سواء قمنا بمعالجة الدفعة أم لا).

أما بالنسبة للتعليمات المتكررة بالدفع فإننا قد نطلب منك أن تؤكد تفاصيل مستلم الدفعة الاعتيادي وتجديد تعليماتك بتنفيذ تسديد الدفعة على فترات مختلفة.

إن ما سبق لا ينطبق على الدفع المباشر والذي تقوم بتحديده بموجب التوقيع على طلب التكلفة المنفصل .  
هنالك شروط وأحكام تنطبق على الدفع المباشر والذي ستجدونه على طلب التكلفة.

١٥-٣ ماذا يحصل لو قمت بتحديد تعليمات دفع تنفذ بشكل متكرر، ولكن لم يكن هنالك مبالغ كافية في حسابي عندما قيامكم بمحاولة خصم المبلغ؟

يجب أن تضمن دائماً وجود مبالغ مالية كافية في حسابك لتمكيننا من تغطية أي تعليمات متكررة بالدفع على حسابك في تاريخ الاستحقاق. إن تفاصيل مواعيد الاقتران من الحساب لتعليمات الدفع المتكرر متوفرة على الموقع الإلكتروني.

من بين جميع تعليمات الدفع القائمة (على سبيل المثال الشيكات المقدمة، التحويلات الإلكترونية، تعليمات الدفع المتكرر الخ) فإننا من سيقدر الترتيب الذي سيتم الدفع به.

إذا كان لا يوجد في حسابك مبالغ كافية لتمكيننا من تنفيذ تعليمات الدفع المتكرر فإننا نعتبر غير ملزمين أن نقوم بإعلامك بذلك . وعليه قد نعمد على تقديرنا إما بأن نرفض تنفيذ تعليمات الدفع أو بأن ننفذ

electronic transfers, Standing Instructions etc), we will decide the order of payment.

If your Account has insufficient funds to enable the Standing Instruction to be honoured, we won't necessarily tell you. We may exercise our discretion to either reject the payment instruction or effect the payment instruction. If we reject the payment instruction, you will be responsible for ensuring that your payment commitments are met via other means. If we effect the payment instruction, we will treat this as an exceptional request for an overdraft (see section 21 for more details).

If there are insufficient funds in your Account to enable a Standing Instruction to be met on multiple occasions, we may exercise our discretion to cancel the Standing Instruction authority generally, without necessarily telling you. You will be responsible for ensuring that your future payment commitments are met via other means.

If you are facing difficulties meeting your debt liabilities, you must tell us.

You can amend or cancel a Standing Instruction at any time. Sometimes, we will ask for confirmation of your instructions in writing. If you tell us too near the time when the payment is due to be debited from your Account, sometimes we may not be able to change or cancel the Standing Instruction in time. If this happens, we will effect the change / cancellation before the next payment is due to leave your Account.

Fees and charges may apply to the setting up, amending and cancellation of Standing Instructions. Fees and charges may also apply if there are insufficient funds in your Account in order to meet a Standing Instruction. Please see our Schedule of Services and Tariffs available on our Website for more details.

#### **15.4 How long does it take for electronic payments from my account to reach the bank of the person/organization I am paying?**

How long a payment takes to reach the beneficiary depends on the type of payment you make and the time of day you give us your instruction to make the payment. More details on our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only.

#### **15.5 Can I change my mind after I have asked you to make a payment?**

If you have asked us to make a payment immediately then you cannot usually cancel the payment as we will have processed it already.

If you have asked us to make a payment in the future, you can usually cancel your instruction before we send the payment, but occasionally it may be too late to cancel as we will have already processed the payment. Our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only. If you ask us to cancel a payment instruction, we will not be liable for any exchange rate losses.

تعليمات الدفع . إذا قمنا برفض تعليمات الدفع فإنك ستكون مسؤول عن ضمان تنفيذ التزامك بأي طرق أخرى. أما لو قمنا بتنفيذ تعليمات الدفع فإننا سنعامل هذه الحالة كحالة استثنائية لطلب الحساب الجاري المدين (يرجى الاطلاع على القسم (٢١) للمزيد من المعلومات).

إذا كان لا يوجد في حسابك مبالغ كافية لتمكيننا من تنفيذ تعليمات الدفع المتكرر بشكل متكرر فإننا قد نلجأ وفقاً لتقديرنا بإلغاء تعليمات الدفع المتكرر بشكل عام دون الحاجة لإشعارك بذلك، وفي هذه الحالة تعتبر مسؤول عن ضمان تنفيذ التزامك بأي طرق أخرى.

إذا كنت تواجه صعوبات في تسديد التزامات ديونك فيتوجب عليك اعلامنا بذلك.

يجوز لك تعديل أو الغاء تعليمات الدفع المتكرر بأي وقت. في بعض الأحيان قد نطلب تأكيد لتعليماتك بشكل كتابي. إذا قمت بإعلامنا بذلك بوقت قريب جداً من الوقت الذي ستصبح فيه الدفعة مستحقة ليتم اقتطاعها من حسابك فإننا في بعض الأحيان قد لا نستطيع تعديل أو الغاء تعليمات الدفع المتكرر في الوقت المحدد. إذا حصل ذلك فإننا سنقوم بتفعيل التعديل أو الإلغاء قبل الموعد الذي ستستحق فيه الدفعة ليتم اقتطاعها من حسابك.

قد يتم تطبيق رسوم ومصاريف لإنشاء أو تعديل أو الغاء تعليمات المتكررة بالدفع. وكذلك فقد يتم فرض رسوم ومصاريف في حال لم يكن هناك مبالغ كافية في الحساب لغايات تمكيننا من تنفيذ تعليمات الدفع المتكرر. (يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة على موقعنا الالكتروني للمزيد من التفاصيل حول رسومنا ومصاريفنا).

**٤-١٥ كم هي المدة التي يحتاجها تحويل دفعة الكترونيا من حسابي حتى تصل لحساب شخص/ مؤسسة التي أريد الدفع لها؟**

المدة التي تحتاجها الدفعة لكي تصل للمستفيد تعتمد على أسلوب الدفع الذي تقوم به والوقت من اليوم الذي تصدر فيه تعليماتك بالدفع. من الممكن الرجوع الى موقعنا الالكتروني للحصول على معلومات إضافية بخصوص مواعيد الاقترطاع. مواعيد الاقترطاع الواردة هنا فقط للدلالة.

**٥-١٥ هل أستطيع تغيير رأبي بعد أن أكون قد طلبت منك إجراء دفعة؟**

إذا طلبت منا أن نقوم بإجراء دفعة فوراً فإنك عادة لا تستطيع الغاء هذه الدفعة حيث سنكون قد قمنا بمعالجتها في ذلك الوقت.

إذا كنت قد طلبت منا أن نقوم بإجراء دفعة في المستقبل، فإنك عادة تستطيع الغاء هذه التعليمات قبل أن نقوم بارسال الدفعة. ولكن في بعض الأحيان قد يكون الوقت قد أصبح متأخراً لإلغاء الدفعة في حال قيامنا بمعالجة الدفعة مسبقاً. للمزيد من المعلومات حول مواعيد الاقترطاع يرجى زيارة موقعنا الالكتروني. مواعيد الاقترطاع الواردة هنا هي فقط للدلالة. إذا طلبت الغاء أي تعليمات بالدفع فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر بسبب سعر الصرف.

**16.1 What types of international payments can I make from my Account?**

You can make electronic international transfers from your Account and any other payment types we indicate are available on our Website from time to time.

**16.2 What information do I have to provide for you to make an international payment from my Account?**

You must provide us with the information we request in order for us to be able to make a payment from your Account. We will make the payment using only this information.

Sometimes we will need to contact you to validate your payment request and may ask you for further information or documentation before we process the payment request. If we do not have sufficient information or the information we receive causes us to believe that fulfilling the payment request may mean we breach any applicable Laws, we will not be able to make the payment and your payment request may be cancelled.

If you give us wrong or incomplete information, or we are unable to process payment requests for legal or regulatory reasons, we will not be liable for any losses (whether we process the payment or not).

**16.3 How long does it take for electronic payments from my Account to reach the bank of the person/organization I am paying?**

How long a payment takes to reach the beneficiary depends on the type of payment you make and the time of day you give us your instruction to make the payment. More details on our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only.

**16.4 What exchange rate will you apply to payments I send abroad?**

You can ask us to convert a payment into a different currency before we send it. The HSBC Exchange Rate will apply to the conversion. This is a variable rate and it changes frequently. If you make the payment on a weekend or when the markets are not live; then you might not get the most advantageous rate.

If you ask us to make a payment immediately, we will provide you with details of the HSBC Exchange Rate and you will have the opportunity to accept or reject the rate before you confirm that you want us to send your payment.

If you ask us to make a payment on a future date through Personal Internet Banking or via a Standing Instruction, we will apply the HSBC Exchange Rate as at the time of the transfer unless you have agreed another rate with us in writing in advance of the transfer.

**١٦-١ أي أنواع من الدفعات الدولية أستطيع القيام بها من حسابي؟**

تستطيع تنفيذ أي تحويلات الكترونية دولية من حسابك وبواسطة أي أساليب دفع أخرى نشير إلى أنها متوافرة من خلال موقعنا الالكتروني من وقت لآخر.

**٢-١٦ ما هي المعلومات التي يتوجب أن أزوّدكم بها لإجراء دفعة دولية من حسابي؟**

يتوجب عليك تزويدنا بالمعلومات التي نطلبها لكي نستطيع تسديد دفعات من حسابك، وستقوم بتنفيذ هذه الدفعات بناءً على هذه المعلومات فقط.

في بعض الأحيان سوف نحتاج الاتصال بك للتأكد من طلب الدفع وقد نطلب منك المزيد من المعلومات أو المستندات قبل أن نعالج طلب الدفع. إذا لم يكن لدينا معلومات كافية أو في حال كانت المعلومات التي وصلتنا تحملنا على الاعتقاد بأن تسديد دفع الدفعة قد يعني إخلالنا بقوانين فإننا في هذه الحالة قد نمتنع عن تسديد الدفعة وقد يتم إلغاء طلب الدفع الخاص بك.

في حال قيامك بإعطائنا معلومات خاطئة أو غير كاملة أو في حال لم نكن قادرين على معالجة طلب الدفع لأسباب قانونية أو تنظيمية فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر (سواء قمنا بمعالجة الدفعة أم لا).

**٣-١٦ كم هي المدة التي يحتاجها تحويل دفعة الكترونية من حسابي حتى تصل لحساب شخص/ مؤسسة التي أريد الدفع اليهم؟**

المدة التي تحتاجها الدفعة لكي تصل للمستفيد تعتمد على أسلوب الدفع الذي تقوم به والوقت من اليوم الذي تصدر فيه تعليماتك بالدفع. للمزيد من المعلومات عن مواعيد الاقتراع يرجى زيارة موقعنا الالكتروني. مواعيد الاقتراع الوارد هنا هي فقط للدلالة.

**٤-١٦ ما هو سعر الصرف الذي ستطبقونه على الدفعات التي سأرسلها للخارج؟**

يجوز لك أن تطلب منا تحويل دفعة إلى عملة مختلفة قبل أن نقوم بتحويلها. سعر الصرف الخاص ببنك إتش إس بي سي (HSBC) سوف يتم تطبيقه على التحويل. هذا معدل متغير ويتغير بصورة متكررة. إذا قمت بتسديد الدفعة في أيام عطلة نهاية الأسبوع أو عندما يكون السوق مغلق، فإنك قد لا تستفيد من أفضل معدل للصرف.

إذا طلبت منا أن نسدّد دفعة فوراً، فإننا سوف نزوّدك بتفاصيل معدل الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سي (HSBC) بحيث يحق لك بأن تقبل أو ترفض معدل الصرف قبل أن تؤكّد لنا بأن نقوم بإرسال الدفعة.

إذا طلبت منا أن نسدّد دفعة في تاريخ مستقبلي عن طريق التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت أو من خلال تعليمات دفع متكررة فسوف نقوم بتطبيق معدل الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) في وقت التحويل إلا إذا اتفقنا على معدل صرف مختلف قبل التحويل وبشكل كتابي.

If a payment that was sent in a foreign currency is returned to us, we will convert that payment back into Egyptian Pounds using the HSBC Exchange Rate that applies at that time. Details of the HSBC Exchange Rates can be found on our Website. The amount credited back to your Account could be less than the original amount of the payment depending on the HSBC Exchange Rate that applies at the time of the outward / inward payment. We are not responsible for this. In addition, we will process the payment, but we are not responsible for checking if the beneficiary can / does receive it.

### 16.5 Do you charge for making international payments?

We do charge for international payments and an applicable exchange rate will also apply. Please see our Schedule of Services and Tariffs for more details.

You will also have to pay any charges made by any agents we use to send the payment abroad, an intermediary bank or the recipient's bank. We will deduct these charges from the payment unless:

- your payment is being sent in an European Economic Area ("EEA") currency to an account within the EEA; or
- you ask us not to.

### 16.6 Can I change my mind after I have asked you to make a payment?

If you have asked us to make a payment immediately then you cannot cancel the payment.

If you have asked us to make a payment in the future, you can usually cancel your instruction before we send the payment, but occasionally it may be too late to cancel as we will have already processed the payment. Our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only. If you ask us to cancel a payment instruction, we will not be liable for any exchange rate losses.

### 16.7 What do I need to know about entering into foreign currency exchange transactions?

You may be affected by changes in currency exchange rates and you need to understand those risks. We do not offer any advice about when to transfer funds into a foreign currency and how this will affect you.

If you have a foreign currency Account with us you will be responsible for any costs, expenses and risks associated with this Account. This may include any international or domestic restrictions that affect us. We shall not be liable for any loss you may incur as a result of this.

إذا تم إعادة دفعة إلينا تم تحويلها بعملة أجنبية فسوف نقوم في هذه الحالة بإعادة تحويل الدفعة إلى الجنيه المصري وفقاً لمعدل الصرف المعتمد لدى بنك إتش إس بي سي (HSBC) في وقتها. إن التفاصيل الخاصة بمعدل الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) موجودة على موقعنا الإلكتروني. إن المبلغ الذي يتم إعادة قيده في حسابك قد يكون أقل من المبلغ الأصلي بشكل يعتمد على معدل الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) في وقت تقييد الدفعة إلى الحساب/ من الحساب. اننا غير مسؤولين عن ذلك. كما أننا سنعالج الدفعة ولكننا غير مسؤولين عن التحقق بأن المستفيد يستطيع استلام/ استلم الدفعة.

### ٥-١٦ هل سيتم فرض رسوم اضافية لدفع دفعات دولية؟

إننا نفرض رسوم على دفع دفعات دولية كما سيتم تطبيق سعر صرف قابل للتطبيق. للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة.

يتوجب عليك دفع أي مصاريف تكبدها أي وكيل نتعامل معه لتحويل الدفعة خارج البلاد أو لبنك وسيط أو لبنك الشخص المستلم للدفعة. سوف نقوم باقتطاع هذه المصاريف من الدفعة إلا إذا:

- كانت الدفعة التي أرسلتها بعملة المنطقة الأوروبية الاقتصادية ومرسلة لحساب داخل المنطقة الأوروبية الاقتصادية؛ أو
- إذا طلبت أن لا نقوم بالاقتطاع من الدفعة.

### ٦-١٦ هل أستطيع تغيير رأيي بعد أن أكون قد طلبت منكم دفع دفعة؟

إذا طلبت منا أن نقوم بإجراء دفعة فوراً فإنك لا تستطيع إلغاء هذه الدفعة.

إذا كنت قد طلبت منا أن نقوم بإجراء دفعة في المستقبل، فإنك عادة تستطيع إلغاء هذه التعليمات قبل أن نقوم بإرسال الدفعة. ولكن في بعض الأحيان قد يكون الوقت قد أصبح متأخراً لإلغاء الدفعة في حال قيامنا بمعالجة الدفعة مسبقاً. للمزيد من المعلومات حول مواعيد الاقتران يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. مواعيد الاقتران الواردة هنا هي فقط للدلالة. إذا طلبت إلغاء أي تعليمات بالدفع فإننا لن نكون مسؤولين عن أي خسائر بسبب سعر الصرف.

### ٧-١٦ ماذا يتوجب علي معرفته عند البدء في عملية صرف للعملة الأجنبية؟

يجب أن تعلم بأنك قد تتأثر بالتغيرات التي تطرأ على معدل سعر صرف العملات و عليك أن تتفهم هذه الأخطار. إننا لا نقدم أي نصائح حول الوقت الأفضل لتحويل الأموال إلى عملة أجنبية وكيف سيؤثر ذلك عليك.

إذا كان لديك حساب معنا بعملة أجنبية، فأنت مسئول عن أية تكاليف، مصاريف أو مخاطر متعلقة بهذا الحساب، وقد يشمل ذلك أي قيود دولية أو محلية تُفرض علينا. ولن نكون مسؤولين عن أي خسائر تتكبدها نتيجة لهذه القيود.



## 16.8 What is Global View Global Transfers?

Global View Global Transfers (or “GVGT”) is a service we provide that enables you to view all your HSBC accounts globally on one page through Personal Internet Banking and make transfers between those accounts. Fees and charges relating to GVGT may be found on our Schedule of Services and Tariffs or on our Website.

Separate additional terms apply in relation to your use of GVGT, which can be found on our Website. When you use GVGT we will assume you agree to those terms.

## 17. Your Debit Card

### 17.1 Do I automatically get a Debit Card with my Account?

You will receive an HSBC Debit Card when you open certain types of Account with us. Please sign it immediately after receipt.

For eligible Joint Accounts, we can issue an HSBC Debit Card to each Joint Account holder but only if each Joint Account holder is authorised to operate the Joint Account alone (i.e. on an “either” instruction – see section 10 for more details).

With certain types of Debit Card and certain types of Account, you can “link” accounts on one card. If you do this, you can use your Debit Card to access all the linked Accounts. You will need to elect a primary Account that will be used as your default Account for merchant transactions.

We may charge a fee if you require a replacement Debit Card. Full details of our fees and charges are set out in our Schedule of Services and Tariffs which is available on our Website.

### 17.2 Can I use my Debit Card at ATMs?

You can use your card in Egypt at HSBC ATMs or ATMs which are connected to 123 Network and Plus or Visa Net payment systems.

You can also use your card at ATMs on the same networks abroad, so long as they are situated in countries where withdrawals are permitted pursuant to the laws of Egypt and such use would not involve a breach of any international financial sanctions.

There are multiple services available to you when you use your card in an HSBC ATM in Egypt. Other ATMs will have limited services, such as only balance enquiries and cash withdrawals.

## ٨-١٦ ماهي خدمة «رؤية عالمية حوالات عالمية»؟

رؤية عالمية حوالات عالمية هي خدمة نقدمها والتي تمكنك من رؤية جميع حساباتك بشكل عالمي لدى إتش إس بي سي (HSBC) في صفحة واحدة من خلال التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت كما تستطيع أن تقوم بتنفيذ حوالات بين هذه الحسابات. الرسوم والمصاريف المتعلقة بهذه الخدمة قد تكون متوافرة في جدول الخدمات والتعرفة أو على موقعنا الإلكتروني.

تطبق أحكام إضافية منفصلة فيما يتعلق باستخدامك لهذه الخدمة والتي يمكن أن تجدها على موقعنا الإلكتروني. عندما تستخدم هذه الخدمة فإننا سنفترض موافقتك على هذه الأحكام.

## ١٧. بطاقة الدفع البنكية الخاصة بك

### ١٧-١ هل أحصل بشكل تلقائي على بطاقة دفع بنكي مع الحساب؟

سوف يتم إعطائك بطاقة دفع بنكي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) عندما تقوم بفتح أنواع محددة من الحسابات لدينا. عند استلام هذه البطاقات يرجى توقيعها فوراً.

أما للحسابات المشتركة المؤهلة للحصول على بطاقة دفع بنك إتش إس بي سي (HSBC)، فإننا نستطيع إصدار بطاقة دفع لكل مستفيد من الحساب المشترك شريطة أن يكون كل مستفيد من الحساب المشترك مفوض بإدارة الحساب المشترك منفرداً. (على سبيل المثال حول خيار «أي من المستفيدين» للتعليمات يرجى الاطلاع على القسم (١٠) للحصول على المزيد من المعلومات).

يجوز لبعض أنواع بطاقات الخصم وبعض أنواع الحسابات من أن تقوم بربط مجموعة من الحسابات على بطاقة واحدة. إذا قمت بعمل ذلك، فإنك تستطيع استعمال بطاقة الدفع للدخول على الحسابات المرتبطة. يتوجب عليك اختيار الحساب الأساسي والذي سيتم استخدامه كحسابك المعتمد للعمليات التجارية.

قد تتحمل رسماً إذا طلبت تغيير بطاقتك. تستطيع الإطلاع على تفاصيل الرسوم والنفقات في الجدول الخاص بالخدمات والتعرفة على موقعنا الإلكتروني.

### ٢-١٧ هل أستطيع استخدام بطاقة الدفع لدى الصراف الآلي؟

يمكنك استخدام بطاقتك على أجهزة الصراف الآلي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) في مصر أو على أجهزة الصراف الآلي المتصلة بمحول (123 Network) وأنظمة الدفع بلس (Plus) أو فيزا (VISA).

ويمكنك أيضاً استخدام البطاقة الخاصة بك على ذات الشبكات في الخارج طالما أن أجهزة الصراف الآلي هذه موجودة في دول تميز السحوبات وفق أحكام قوانين مصر وأن مثل هذا الاستخدام لن يشكل مخالفة لأي عقوبات مالية دولية.

يتاح لك عدد من الخدمات عند استخدامك لبطاقة الشراء الخاصة بك في أجهزة الصراف الآلي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) في مصر. أما أجهزة الصراف الآلي الأخرى فنقدم لك خدمات محدودة مثل خدمات الاستفسار عن الرصيد والسحب النقدي.

You will be responsible for paying any fees and charges that other institutions make for you to use their ATMs, and if other ATMs allow you to withdraw foreign currency then we will not be responsible for the exchange rate that is applied. We may also apply certain fees and charges when you use certain ATMs – please visit our Website for further details about our fees and charges.

We will not be responsible if you are unable to use your Debit Card in any other institution's ATMs. In addition, there may be particular countries where, due to local legal or regulatory reasons, you cannot use your Debit Card. We will not be responsible for any loss or damage that may arise from any malfunction or failure of your Debit Card or the ATM or any incorrect information that is inputted by you at the ATM.

We will set a daily maximum cash withdrawal limit for your Debit Card. You can find out more about the daily maximum cash withdrawal limits for our Debit Cards by contacting our call centre.

If we have advised you that one of our ATMs is out of order (for instance through a notification on the ATM screen or on our Website) you must not use that ATM. You can find a list of our ATMs on our Website.

We can change the number of ATMs that we provide at any time.

The Debit Card we provide to you for your use remains our property and we can suspend its use or cancel it at any time without notice to you.

### 17.3 Can I use my Debit Card to make foreign currency cash withdrawals in Egypt?

You cannot withdraw foreign currency from our ATMs in Egypt.

### 17.4 Can I use my Debit Card to make payments?

You can use your Debit Card to make payments to retailers that display the "VISA" or "PLUS" sign in Egypt and abroad.

If you are at a retailer's premises, you must enter your card PIN into the card keypad on the retailer's card terminal. You must also produce evidence of your identity if the retailer asks you to do so.

We will not be responsible if a retailer refuses to accept your Debit Card.

You can also use your Debit Card at our ATMs in Egypt to make payments to your Credit Cards held with us. Your Account will be debited immediately, but it may take a few days for your Credit Card balance to be updated.

You should not use your Debit Card for any unlawful purpose, for any purchases that would not be permitted under Egyptian law or for any purposes that would involve a breach of international financial sanctions.

سوف تكون مسؤولاً عن دفع أي رسوم ومصاريف تفرضها المؤسسات التي تقوم باستخدام أجهزة صرافاتها الآلية وإذا كانت بعض أجهزة الصراف الآلي تسمح بالسحب بعملة مختلفة فإننا لن نكون مسؤولين عن معدل سعر الصرف المطبق. كذلك فإننا قد نفرض رسوم ومصاريف إضافية عند استخدام صرافات آلية محددة. للمزيد من المعلومات عن رسومنا ومصاريفنا يرجى الاطلاع على موقعنا الإلكتروني.

إننا لن نكون مسؤولين في حال لم تكن قادر على أن تستخدم بطاقة الشراء الخاصة بك في أي صراف آلي لمؤسسات أخرى. إضافة إلى ذلك، فإنه قد يكون هنالك دول محددة لن تستطيع استخدام بطاقة الشراء الخاصة بك فيها وذلك لأسباب قانونية أو تنظيمية. لن نكون مسؤولين عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث بسبب تعطل أو فشل بطاقة الدفع الخاصة بك أو جهاز الصراف الآلي، أو بسبب أي معلومات خاطئة أدخلتها أنت في الصراف الآلي

سوف نقوم بتحديد سقف أعلى للسحب النقدي اليومي لبطاقة الشراء الخاصة بك. تستطيع الحصول على المزيد من التفاصيل حول السقف الأعلى للسحب النقدي اليومي لبطاقة الشراء الخاصة بك من خلال مركز الاتصال الخاص بنا.

إذا قمنا بإعلامك بأن أحد أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا خارج الخدمة (على سبيل المثال عن طريق إشعار من خلال شاشة الصراف الآلي نفسه أو على موقعنا الإلكتروني) فإنه يتوجب عليك عدم استخدام ذلك الصراف الآلي. يمكنك أن تجد قائمة بشبكة أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا على موقعنا الإلكتروني.

قد نقوم بتغيير عدد أجهزة الصراف الآلي التي نوفرها في أي وقت.

إن بطاقة الشراء التي نوفرها لك لتستخدمها تبقى ملكاً لنا ونستطيع إيقاف استعمالها أو إلغاؤها في أي وقت ودون الحاجة لإشعارك.

٣-١٧ هل أستطيع استخدام بطاقة الدفع لسحب أموال بعملة أجنبية داخل مصر؟  
لا تستطيع استخدام بطاقة الدفع لسحب أموال بعملة أجنبية داخل مصر.

٤-١٧ هل أستطيع استخدام بطاقة الشراء الخاصة بي لتسديد دفعات؟

نعم تستطيع استخدام بطاقة الشراء الخاصة بك لتسديد دفعات للتجار الذين يضعون شعار «فيزا» أو «بلس» في مصر أو في الخارج.

في حالة تواجدك منشأة التاجر يجب إدخال الرمز التعريف الشخصي لبطاعتك في لوحة المفاتيح على وحدة البطاقات للتاجر. يجب عليك أيضاً توفير أدلة إذا طلب منك ذلك من التاجر.

إننا لن نكون مسؤولين في حال رفض أحد التجار قبول بطاقة الشراء الخاصة بك.

كما أنك تستطيع استخدام بطاقة الشراء الخاصة بك لدى أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا في مصر للقيام بتنفيذ دفعات لبطاعتك الائتمانية الصادرة من قبلنا. بناء على ذلك سيتم تقييد الدفعة على حسابك فوراً ولكن قد تحتاج لعدة أيام لتحديث رصيد حسابك الخاص بالبطاقة الائتمانية.

لا يجوز أن تستخدم بطاعتك لأي أسباب غير قانونية أو لأي مشتريات غير مسموح بها بموجب قوانين مصر أو لأي أسباب قد تتضمن مخالفة للعقوبات المالية الدولية.

### 17.5 How will foreign currency transactions (other than ATM transactions) be charged to my Debit Card?

Foreign Currency Transactions (other than ATM transactions) are converted into your billing currency (the Egyptian Pounds) by the card scheme (Visa or MasterCard) or HSBC Bank Egypt using their applicable exchange rates on the day conversion is made (which is the transaction posting date on HSBC system and not the actual date of transaction and which may also involve a conversion to US dollars or Hong Kong dollars first . In addition to this exchange rate conversion, we charge a foreign currency mark-up fee (as a percentage of the transaction amount) as set out in our schedule of tariffs announced on our website.

### 17.6 How will foreign currency withdrawals from ATMs be charged to my Debit Card?

Foreign Currency Transactions performed at an ATM will be converted into your Account currency by us using our applicable exchange rate. The Transactions may have first been converted to US dollars by the card scheme (Visa or MasterCard) using their applicable exchange rates on the day conversion is made.

When making Foreign Currency Transactions at ATMs on certain networks, such as 123 Network, the conversion may be completed by a local regulatory authority at a rate and time determined by them.

In addition to this exchange rate conversion, we charge a processing fee (as a percentage of the transaction amount). You may also be charged a cash withdrawal fee (which may differ depending on the network). For the relevant fees and charges which apply to a cash withdrawal please see the Schedule of Services and Tariffs.

Some cash machine operators may apply a direct charge for withdrawals from their ATMs. This should be advised to you by them and you can choose whether to accept it on screen at the time of the withdrawal.

### 17.7 Can I change my mind after I have used my card?

- For cash withdrawals from ATMs, you cannot cancel the withdrawal after you have pressed the button on the keypad agreeing to the withdrawal.
- For card payments, you cannot cancel the payment. If there is a dispute over the payment, you must tell us (either using Telephone Banking or by visiting one of our Branches) and we will investigate. Please see section 20 for more information on disputed transactions.
- If you want to cancel a recurring card payment you must tell the retailer.

٥-١٧ كيف يتم حساب العمليات التي تتم باستخدام العملات الأجنبية على بطاقة الشراء الخاصة بي (غير عمليات الصراف الآلي)؟

المعاملات بالعملة الأجنبية (غير المعاملات من خلال أجهزة الصراف الآلي) يتم تحويلها الي عملة الفواتير الخاصة بك عن طريق نظام البطاقة (فيزا أو ماستركارد) أو بنك إتش إس بي سي مصر وذلك باستخدام أسعار الصرف السائدة بتاريخ القيام بالتحويل (وهو تاريخ ورود العملية في إتش إس بي سي وليس تاريخ استخدام البطاقة والتي قد تتضمن التحويل إلى الدولار الأمريكي أو دولار هونج كونج أولاً). بالإضافة الي سعر الصرف يتم اضافة هامش الربح على العملات الأجنبية (نسبه من قيمه المعاملة) طبقا لجدول تعريفه الرسوم المعلن على موقعنا الالكتروني.

٦-١٧ كيف يتم حساب عمليات السحب النقدي التي تتم باستخدام العملات الأجنبية على بطاقة الشراء الخاصة بي من خلال الصراف الآلي؟

العملية البنكية بالعملة الأجنبية عن طريق الصراف الآلي يتم تحويلها لعملة حسابك من قبلنا باستخدام معدل سعر الصرف المطبق لدينا. هذه العمليات قد يسبقها أن يقوم مخطط البطاقة (فيزا أو ماستر كارد) بتحويل المبلغ للدولار الأمريكي أولاً باستخدام معدل سعر الصرف المطبق لديهم اليوم الذي تم به التحويل.

عند تنفيذ العمليات البنكية بالعملة الأجنبية عن طريق الصراف الآلي من خلال شبكات معينة مثل بشبكة 123 Network، فإن التحويل قد يتم من خلال سلطة تنظيمية محلية باستخدام معدل سعر صرف ووقت محدد من قبلهم.

بالاضافة لمعدل سعر الصرف هذا، فإننا نفرض رسوم معالجة (كنسبة من مقدار مبلغ العملية)، وقد يتم فرض رسم بدل عملية السحب (والذي قد يختلف وفقاً للشبكة). للاطلاع على الرسوم والمصاريف ذات العلاقة بالسحب النقدي يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة .

بعض المسؤولين عن إدارة أجهزة النقد قد يفرضون رسم مباشر للسحوبات من صرافاتهم الآلية. يتوجب أن يتم إعلامك بهذا حتى تستطيع الاختيار بأن تقبل بها وذلك بإظهارها على الشاشة في وقت السحب.

٧-١٧ هل أستطيع تغيير رأيي بعد أن أكون قد استخدمت بطاقتي؟

- للسحوبات النقدية من أجهزة الصراف الآلي، فإنك لا تستطيع الغاء العملية بعد أن تكون قد قمت بالضغط على الزر على لوحة المفاتيح بالموافقة على السحب.
- لدفعات البطاقات، فإنك لا تستطيع الغاء الدفعة. إذا كان هنالك نزاع حول الدفعة فإنه يتوجب عليك إعلامنا (إما باستخدام التعامل البنكي عبر الهاتف أو بزيارة أحد فروعنا) وسوف نقوم بالتحقيق بالموضوع. يرجى الاطلاع على القسم (٢٠) للمزيد من المعلومات حول العمليات المتنازع عليها.
- إذا أردت الغاء دفعة بطاقة متكررة فإنه يتوجب عليك إعلام التاجر.

## 17.8 When will a card payment / cash withdrawal be deducted from my Account?

How long it takes for a card payment / cash withdrawal to be deducted from your Account depends on whether the transaction occurred in Egypt or outside of Egypt and what currency is used for the transaction.

We may put a hold on funds in your Account pending receipt of information from the retailer. This may mean that we debit your Account some time after your card transaction occurred. If this happens and there are insufficient funds in your Account to make the payment, we will usually call you and ask you to fund your Account before debiting the payment.

## 17.9 Will you share information with card service providers?

You agree that we may share information in relation to you and your Account / cards with card service providers (such as VISA and MasterCard) and related third parties, and with rewards scheme providers (such as Air Miles) and related third parties, where necessary to enable us to provide card services and rewards to you.

## 18. Cheques

### 18.1 Can I have a cheque book?

You can only have a cheque book if you have a Current Account and only when your Egyptian residency visa is valid and up to date.

Cheque books are not available with any other type of Account.

### 18.2 How long will it take for a cheque I have written to be deducted from my Account after it is presented for payment?

How long it takes for a cheque to be deducted from your Account after it is presented for payment depends on the way the cheque is presented and the time of day it is presented. More details on our cut off times are available on our Website. Cut off times are indicative only.

We will keep originals and/or copies of the cheques that are paid from your Account for at least 6 years.

### 18.3 When can I stop a cheque?

You can stop a cheque if it is lost or stolen (and you have a police report confirming this) and you provide us with a written request to stop the cheque.

It is worth noting that if the cheque has a specific amount, then such amount will be segregated until we obtain all required documents as per our procedures.

٨-١٧ متى يتم اقتطاع دفعة بطاقة / سحب نقدي من حسابي؟

متى يتم اقتطاع دفعة بطاقة / سحب نقدي من حسابك يعتمد على ما إذا كانت العملية قد تمت في مصر أو خارجها وماهي العملة التي استخدمت في هذه العملية.

قد نقوم بالحجز على الأموال المودعة في حسابك بانتظار استلام معلومات من التاجر. هذا قد يعني بأننا قد نقوم بتقييد الدفعة على حسابك بعد مدة من وقوع العملية التي قمت بإجرائها. وإذا حصل ذلك وكان لا يوجد أموال كافية في حسابك لتغطية الدفعة، فإننا بالعادة نقوم بالاتصال بك لتقوم بتغذية حسابك قبل أن نقيد الدفعة على حسابك.

٩-١٧ هل ستقومون بمشاركة معلومات مع مزودين خدمة البطاقات؟

توافق على أننا قد نقوم بالإفصاح عن معلومات تتعلق بك وبحسابك/ بطاقتك لمزودي خدمة البطاقات (مثل فيزا و ماستر كارد) والأطراف الثالثة ذات علاقة، ولمزودي جوائز (مثل أميال جوية) ولأطراف ثالثة ذات علاقة عند الضرورة لكي تتمكن من تزويدك بخدمات البطاقات والجوائز.

## ١٨. الشيكات

١-١٨ هل أستطيع الحصول على دفتر شيكات؟

تستطيع الحصول على دفتر شيكات فقط إذا كنت تملك حساب جاري فقط إذا كنت تحوز على إقامة وتأشيرة حديثة وسارية المفعول.

إن دفاتر الشيكات غير متوفرة لأي نوع آخر من الحسابات.

٢-١٨ كم من الوقت سيحتاج لاقتطاع المبلغ من حسابي لصرف شيك قمت بتحريره بعد أن تم تقديمه للبنك للصرف؟

مقدار الوقت الذي يحتاجه اقتطاع المبلغ من حسابك لصرف شيك قمت بتحريره بعد أن تم تقديمه للبنك للصرف يعتمد على الطريقة التي تم تقديم الشيك بها والوقت من اليوم الذي تم تقديم الشيك به. يمكنك أن تجد المزيد من التفاصيل حول مواعيد الاقتطاع على موقعنا الإلكتروني. مواعيد الاقتطاع الواردة هنا هي فقط للدلالة.

سوف نحتفظ بأصل و/أو صور الشيكات المدفوعة من حسابك لمدة ٦ سنوات على الأقل.

٣-١٨ متى أستطيع إيقاف شيك؟

تستطيع إيقاف شيك إذا فقد أو سرق (ولديك تقرير من الشرطة لتأكيد ذلك) وشريطة أن تقوم بإعطائنا طلب خطي لوقف الشيك.

من الجدير بالذكر أنه إذا كان الشيك ذو قيمة محددة سيتم تجنب هذا المبلغ حتى نحصل على جميع المستندات المطلوبة حسب إجراءاتنا.

#### 18.4 How can I protect my cheques?

You must take reasonable precautions to stop anyone altering or forging your cheques. Only use cheques in the form we issue them, write in non-erasable ink, do not leave space for insertions and add the word "only" after the written amount, never pre-sign blank cheques or use corrective fluid, delete the words "or bearer" and cross the cheque with two parallel lines.

We will not be responsible to you for any loss or damage in relation to the cheque nor any delay in crediting the Account or non payment and return of any cheques to you.

#### 18.5 What if a cheque is more than 6 months' old?

As long as your account has a sufficient balance, we will be under obligation to honour the cheque and pay it.

#### 18.6 Will you date undated security cheques?

We will only ever fill in the date on an undated security cheque and present it for payment in the event you owe us money and have not paid us, as agreed, when we have asked you to. Even then, we will only ever file a police case against you for the amount you owe to us.

By agreeing to these General Terms, you agree that we may fill in the date on your undated security cheques in the circumstances described above.

#### 18.7 What happens if a cheque I write from my Account bounces?

**If you write a cheque and you do not have sufficient funds in your Account when that cheque is presented for payment (or your Account is closed or blocked – see section 6 for more information), you could face civil and/or criminal liability and even a prison sentence under Egyptian law.**

You could also face court action against you to recover monies you owe. You should consider this carefully before writing any cheques and make sure you have sufficient funds in your Account to meet any cheques you have written.

There are also other consequences to having a cheque returned for insufficient funds, including but not limited to you being blacklisted with the Central Bank of Egypt (and by us), you facing difficulties obtaining credit in the future and/or us closing your Account. We will keep a record of the number of bounced cheque returns on your Account.

#### 18.8 What happens if there is a mistake on a cheque I have written?

If there is a mistake on a cheque you have written or we think there is a signature mismatch, we will reject the cheque for such reasons (as opposed to insufficient funds), in which case it will not be honoured.

You are responsible for ensuring that cheques you write and cheques made out

#### ١٨-٤ كيف أستطيع حماية شيكاتي؟

يتوجب عليك اتخاذ تدابير معقولة لوقف أي شخص من التلاعب بشيكاتك أو تزويرها. عليك أن تستعمل شيكاتك في الشكل الذي نزودك به فقط، وأن تكتب الشيكات باستخدام حبر غير قابل للمحي، وأن لا تترك مساحة فارغة ممكنة الاضافة فيها، وأن تكتب كلمة «فقط» بعد المبلغ المكتوب، وأن لا تقوم مطلقاً بتوقيع شيكات على بياض ولا تستخدم سوائيل للتصحيح، وقم بالغاء الكلمات «لحامله» وقم بوضع خطين متوازيين على الشيكات.

لسنا مسئولون عن أية خسائر أو أضرار تتكبدها فيما يتعلق بشيكاتك، أو بسبب أي تأخر في إيداعها في الحساب، أو لعدم صرفها أو إعادتها إليك.

#### ١٨-٥ ماذا لو كان الشيك قد مر على تاريخه أكثر من ٦ أشهر؟

طالما أن لدى حسابك رصيد كاف سنكون ملزمين بالالتزام بالدفع.

#### ١٨-٦ هل ستقومون بتأريخ شيك تأمين غير مؤرخ؟

سوف نقوم فقط بتأريخ شيك تأمين غير مؤرخ ونقوم بتقديمه للدفع في حال كنت مدين لنا بمبالغ مالية تختلف عن دفعها لنا. وحتى في هذه الحالة سوف نقوم بتقديم شكوى لدى الشرطة ضدك لتحصيل المبلغ الذي تدين لنا به.

بموافقتك على هذه الأحكام العامة، فإنك توافق على أن نقوم بتعبئة التاريخ على شيك التأمين غير المؤرخ في الحالات المبينة أعلاه.

#### ١٨-٧ ماذا يحدث لو تم رفض شيك قمت أنا بتحريره؟

إذا قمت بتحرير شيك وكنت لا تملك مبالغ كافية في الحساب عند تقديم هذا الشيك للدفع (أو كان حسابك مغلق أو محجوب- يرجى الاطلاع على القسم (٦) للمزيد من المعلومات) فمن الممكن في هذه الحالة ان تتعرض لمسؤولية مدنية و/أو جنائية وحتى حكم بالحبس بموجب قانون مصر.

من الممكن أن تواجه دعوى في المحكمة ضدك لالزامك بإداء أموال تدين بها. لذلك يتوجب عليك أخذ هذه الوقائع بعين الاعتبار عند كتابة شيك وأن تتأكد من أن هنالك مبالغ كافية في حسابك لتغطي أي شيكات تقوم بتحريرها.

هنالك عواقب أخرى في حال رفض شيك لعدم كفاية الرصيد ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر بأن يتم وضع اسمك على القائمة السوداء لدى البنك المركزي في مصر (ومن قبلنا)، وأن تواجه صعوبات في الحصول على التسهيلات الائتمانية في المستقبل و/أو كما قد نقوم نحن بإغلاق حسابك. سوف نقوم أيضاً بإبقاء سجل بعدد الشيكات التي تم رفضها لعدم وجود رصيد كاف في حسابك.

#### ١٨-٨ ماذا يحدث في حال وجود خطأ في شيك قمت أنا بتحريره؟

في حال وجود خطأ في شيك قمت أنت بتحريره أو في حال وجدنا عدم تطابق في التوقيع، فإننا سنرفض الشيك لهذه الأسباب (على عكس عدم وجود رصيد كاف) وبهذه الحالة لن يتم دفعه.

to you are filled in properly. You are responsible for ensuring that your payment obligations are met through other means, in the event that cheques you write are not honoured due to technical reasons.

We will keep a record of the number of technical cheque returns on your Account.

### 18.9 How long will it take for a cheque I have received to be credited into my Account?

When you pay a cheque into your Account, you will normally have to wait up to 2 Working Days before you are able to withdraw the money unless we agree otherwise. This may take longer if we think there are credit or fraud prevention reasons for doing so.

### 18.10 When will I start receiving interest on any cheque payments?

We normally treat a cheque as being cleared for interest purposes (if applicable) after it is paid into your Account.

## 19. Payments into your Account

### 19.1 How do I pay cash into my Account?

You can pay cash into your Account in the following ways:

- over the counter at one of our branches; and
- at one of our ATMs that accepts payments in.

Sometimes, we will ask you to provide us with information and/or documentation to establish the source of the funds and the purpose of the payment. If you are unable or unwilling to give us this information/documentation, then we may not be able to make the payment into your Account and we may close your Account.

### 19.2 How long does it take for the amount of a cheque I have paid in to show in my Account?

For Egyptian Pound cheques issued in Egypt:

How long it takes for a cheque to show in your Account after it has been presented for payment depends on the day (and time of day) it is presented. More details on our cheque processing, cut off times and any fees are available on our Website and Schedule of Services and Tariffs. Processing and cut off times are indicative only.

يترتب عليك أن تتأكد بأن الشيكات التي تقوم بتحريها والشيكات التي تحرر لصالحك معبئة بشكل صحيح. يترتب عليك أن تتأكد بأن التزاماتك بالدفع تم الإيفاء بها بطرق أخرى في حال لم يتم صرف الشيكات التي قمت بتحريها لأسباب تقنية.

سوف نقوم أيضاً بالاحتفاظ بسجل بعدد الشيكات التي تم رفضها لأسباب تقنية.

٩-١٨ كم من الوقت تحتاج عملية إيداع شيك استلمته، في حسابي؟

عند إيداع شيك في حسابك، يجب الانتظار عادة لمدة يومي (٢) عمل حتى تتمكن من سحب المبلغ، إلا إذا اتفقنا على خلاف ذلك. وهذا قد يستغرق مدة أطول إذا اعتقدنا أن هناك عملية احتيال تستدعي ذلك.

١٠-١٨ متى أبدأ في استلام فوائد على دفعات أي شيك من شيكاتي؟

نحن نعتبر أن الشيك قد تمت تسويته لغرض احتساب الفائدة عادة (حيثما تطلب الأمر ذلك) بعد إيداعه في حسابك.

## ١٩. دفعات تدخل حسابك البنكي

١٠-١٩ كيف أقوم بإيداع نقدي في حسابي؟

تستطيع ايداع نقود في حسابك بالطرق التالية:

- من خلال أحد الفروع؛ أو
- بواسطة أي من أجهزة الصراف الآلي التي توفر خدمة الإيداع.

في بعض الأحيان قد نطلب منك تزويدنا بمعلومات و/أو مستندات لمعرفة مصدر الدفعات والسبب من الدفعة. إذا امتنعت أو في حال رفضك بتزويدنا بهذه المعلومات/المستندات فإننا قد لا نعيد الدفعة في حسابك وقد نقوم بإغلاق حسابك.

٢-١٩ كم من الوقت يحتاج شيك قمت بإيداعه أن يظهر في حسابي؟

الشيكات الصادرة بعملة الجنيه المصري الصادرة في مصر:

كم من الوقت يحتاج شيك قمت بإيداعه أن يظهر في حسابك بعد أن تم تقديمه للبنك للصرف يعتمد على الطريقة التي تم تقديم الشيك بها ووقت إيداعه من اليوم الذي تم تقديم الشيك به. يمكنك أن تجد المزيد من التفاصيل حول معالجة الشيكات و مواعيد الإيداع والرسوم التي قد تكون مطلوبة وجدول الخدمات على موقعنا الإلكتروني. معالجة الشيكات ومواعيد الاقتطاع الواردة هنا هي فقط للدلالة.

### 19.3 Can I pay a foreign currency / foreign bank cheque into my Account?

You can pay both cheques drawn in a foreign currency and cheques drawn on foreign banks into your Account. We will decide, at our discretion, to either "negotiate" the cheque or send it for "collection". We charge in both instances and you may also have to pay foreign agents' and charges imposed by the bank on which the cheque is drawn. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for more details.

When we "negotiate" a cheque, we will normally credit your Account with the value of the cheque as soon as possible and place a hold on the funds until we hear from the foreign bank that there are sufficient funds in the payer's account to honour the cheque. This is the usual procedure for banker's drafts.

If we send a cheque for "collection", we will usually send the physical cheque to the foreign bank and request clearance. We will only credit your Account with funds when we are in receipt of monies from the foreign bank. This process usually takes much longer than the cheque negotiation process.

We may need to convert the cheque amount into Egyptian Pounds and if we do this we will apply the HSBC Exchange Rate. If the cheque is returned unpaid, then we will reconvert it back to the original currency using the HSBC Exchange Rate and then deduct it from your Account. Fees and charges may apply if a foreign cheque is returned unpaid. We will not be liable for any losses incurred when converting the cheque amount from one currency to another.

Please see our Schedule of Services and Tariffs for all fees associated with foreign cheques. Please note that it can take some time for a foreign cheque to be processed (longer than an Egyptian Pound cheque issued in Egypt).

### 19.4 What happens if a cheque I have paid in is returned to you unpaid?

If a cheque you pay into your Account is returned unpaid we will deduct the amount of the cheque from your Account. If this leads to your Account either:

- going overdrawn and you do not have a covering pre-authorized Overdraft on your account; or
- going over an existing pre-authorized Overdraft limit,

then we will treat this as an exceptional Overdraft request from you and additional charges and interest may apply.

### 19.5 Can I pay a cheque which is made payable to someone else into my Account?

You can pay a cheque which is made payable to someone else into your Account if the person to whom it is payable has signed the cheque on the back. We can also ask for other details before we accept it.

However, this does not apply to a cheque marked "account payee only" or "not

### ٣-١٩ هل أستطيع ايداع شيك بعملة أجنبية/ من بنك أجنبي في حسابي؟

يمكنك ايداع شيك مسحوب بعملة أجنبية وشيك مسحوب من بنك أجنبي في حسابك. سوف نقرر نحن بإرادتنا المنفردة إما «المفاوضة» حول الشيك أو إرساله «للتحصيل». في كلتا الحالتين، فإننا نفرض رسم وأيضاً قد تدفع للوكلاء الأجانب والبنوك الرسوم المفروضة من قبلهم بخصوص الشيك. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة على موقعنا الإلكتروني للمزيد من التفاصيل.

عندما نقرر «المفاوضة» حول الشيك، فإننا في العادة نقوم بتقييم مبلغ الشيك في حسابك في أسرع وقت ممكن وذلك تحت الحجز إلى أن يتم الرد علينا من البنك الأجنبي يؤكد فيه وجود رصيد كاف في حساب الشخص محرر الشيك لتغطية قيمة الشيك. هذا هو الاجراء المعتاد لدى البنوك.

إذا قمنا بإرسال شيك «للتحصيل» فإننا عادة نرسل ذات الشيك للبنك الأجنبي ونطلب منه إجازته. سوف نقوم بتقييم قيمة الشيك في حسابك فقط عندما نستلم المبلغ من البنك الأجنبي. عادة هذه العملية تأخذ مدة أطول من عملية التفاوض حول الشيك.

قد نحتاج أن نحول قيمة الشيك للجنيه المصري وإذا قمنا بذلك فإننا سنعتمد معدل سعر الصرف لبنك إتش إس بي سي (HSBC) وبعدها سوف نقوم باقتطاعه من حسابك. قد يتم فرض رسوم ومصاريف إذا تمت إعادة الشيك من البنك الأجنبي غير مدفوع. لن نتحمل أي مسؤولية عن أي خسائر ناتجة عن تحويل قيمة الشيك من عملة لأخرى.

يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة لكافة الرسوم المرتبطة بالشيكات الأجنبية. يرجى العلم بأن معالجة شيك أجنبي قد يحتاج لوقت أطول. (مدة أطول من الشيك الصادر عملة الجنيه المصري في مصر).

### ٤-١٩ ماذا يحدث في حال قمت بإيداع شيك في حسابي وعاد غير مدفوع؟

إذا قمت بإيداع شيك لحسابك وعاد غير مدفوع فإننا سنقوم باقتطاع المبلغ من حسابك وذلك سواء:

- أصبح حسابك مكشوف ولم يكن لديك حساب جاري مدين موافق عليها مسبقاً في حسابك لتغطية هذه السحوبات؛ أو

- في حال تجاوز الحد المتفق عليه للحساب الجاري المدين موافق عليه مسبقاً

عندها سنعتبر هذه حالة استثنائية لطلب حساب جاري مدين من قبلك وقد يتم فرض رسوم وفوائد اضافية.

### ٥-١٩ هل أستطيع ايداع شيك محرر لشخص آخر في حسابي؟

تستطيع ايداع شيك محرر لشخص آخر في حسابك إذا قام الشخص المحرر له الشيك بالتوقيع على ظهر الشيك. وقد نطلب الحصول على المزيد من التفاصيل قبل أن نقبل الشيك المذكور.

transferrable” which can only be paid into the Account of the person to whom it is made payable.

### 19.6 Will I be charged for my payment instructions?

We may charge you for any enquiries we receive in relation to each payment and instruction. We will not charge you if we have made an error.

## 20. What happens if things go wrong

### 20.1 How do I check that I have authorized all payments from my Account and how long do I have to do this?

You must check your statements carefully as soon as they are available. You must tell us immediately if there is a transaction you do not recognise or if you think we have made a payment incorrectly. If you do not tell us within 30 days of the date of the payment you may not be entitled to have any errors corrected.

### 20.2 Will I get a refund if I did not authorize a payment from my Account?

If you tell us that you did not authorise a payment from your Account we will investigate the facts. If we accept your dispute, we will refund your Account with the payment amount and any interest or charges you have paid as a result of the unauthorized payment. We will have no further responsibility to you. If we reject your dispute, we will have no liability to you and we may debit your Account for any fees, interest or losses we have incurred in our investigation.

### 20.3 Can I get a refund if I have authorised a payment in advance but the payment amount was not available at that time, for example a hotel room service bill?

If you authorise a payment and:

- the authorisation did not set out the exact amount of the payment; and
- the amount of the payment exceeds the amount you could reasonably be expected to pay, these General Terms and all other circumstances,

you can ask us for a refund within 8 weeks of the payment being deducted from your Account. We will not make a refund if you have agreed with us for the payment in question to be made and, where appropriate, details of the payment are provided or made available to you at least 4 weeks before the payment is deducted from your Account.

You must provide us with any further appropriate information we ask for so we can decide whether we should make a refund. We will make any refund within 10 Working Days of receiving all the information we require.

إن ما تقدم لا ينطبق على الشيك المحرر بأنه شيك «يصرف للمستفيد فقط» أو «غير قابل للتظهير» والذي لا يمكن أن يتم صرفه إلا للشخص الذي حرره وباسمه فقط.

٦-١٩ هل يتم فرض رسوم على تعليماتي التي أصدرها؟

قد نفرض عليك رسماً على استفساراتك التي نتلقاها حول الدفعات والتعليمات، ولن نحملك أي رسم في حال ارتكبنا نحن أي خطأ.

## ٢٠. ماذا يحدث في حال حصول أي خطأ

١-٢٠ كيف أتأكد بأنني قد قمت بالموافقة على جميع الدفعات التي تمت من حسابي وكم من الوقت يجب أن أستمر بعمل ذلك؟

يتوجب عليك التحقق من كشف الحساب الذي يصلك فور استلامك إياه. وفي حال وجدت أي مدخل في كشف حسابك لا تستطيع التعرف عليه أو تعتقد بعدم صحته، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك فوراً. إذا لم تقم بإعلامنا خلال مدة ٣٠ يوماً من تاريخ الدفعة فإنك قد تفقد الحق بتصحيح أي أخطاء.

٢-٢٠ هل سيتم إعادة المال لي في حال لم أقم بالموافقة على دفعة من حسابي؟

إذا قمت بإعلامنا بأنك لم توافق على إجراء دفعة من حسابك فإننا سوف نقوم بإجراء تحقيق حول الوقائع. إذا قبلنا الشكوى فإننا سوف نعيد المبلغ بالقيمة لحسابك بالإضافة لقيمة الفوائد أو الرسوم التي قمت بدفعها كنتيجة للعملية التي لم توافق عليها ولن نتحمل أي مسؤولية إضافية تجاهك. أما إذا رفضنا شكواك، فإننا نخلي مسؤوليتنا تجاهك، وقد نفرض عليك أي رسوم أو فوائد أو خسائر تكبدناها بسبب التحقيق الذي قمنا به.

٣-٢٠ هل من الممكن أن تتم إعادة المال لي إذا كنت قد وافقت على الدفعة بشكل مسبق ولكن لم يكن مقدار الدفعة محدد مثل فاتورة خدمة غرفة فندق؟

في حال وافقت على دفعة :

- وكانت الموافقة لم تحدد مقدار الدفعة بشكل دقيق؛ و
- و مبلغ الدفعة يتجاوز المبلغ الذي من المعقول أن تدفعه آخذين بعين الاعتبار نسق الدفع السابق لك و هذه الأحكام العامة وجميع الظروف الأخرى،

فيمكنك عندها أن تطلب منا إعادة المبلغ خلال ٨ أسابيع من اقتطاع المبلغ من حسابك. اننا لن نقوم بإعادة المبلغ في حال كنت قد اتفقت مسبقاً معنا على دفع هذا المبلغ، أو في حال تم إعلامك بتفاصيل الدفعة أو تزويدك بها قبل ٤ أسابيع على الأقل من اقتطاع المبلغ من حسابك.

يتوجب عليك اعلامنا بأي معلومات اضافية مفيدة نطلبها منك حتى نستطيع اتخاذ قرار حول إعادة المبلغ لك. سوف نقوم بإعادة المبلغ خلال ١٠ أيام من تزويدنا بكافة المعلومات التي نطلبها.



## 20.4 Who is responsible for unauthorised payments or fraud on my Account?

٢٠-٤ من هو المسؤول عن دفعات غير موافق عليها من قبلي أو احتيال على حسابي؟

Event	Who is responsible for the unauthorised payments and all losses that result from this?
You act fraudulently	You are responsible
You let another person use your card or your security details (e.g. your PIN) or your Account	You are responsible
You intentionally or with negligence (i.e. you have not taken sufficient care) do not use your card, Telephone Banking or Personal Internet Banking in accordance with these General Terms or any other relevant terms and conditions	You are responsible
You do not keep your card, HSBC Secure Key or your security details safe	You are responsible
You intentionally or with negligence (i.e. you have not taken sufficient care) do not notify us as soon as possible of the loss or theft of your card, cheque book, security details or HSBC Secure Key, or if you suspect someone has tried to use any of them	You are responsible
If someone else uses your card before you receive it	We are responsible unless you have acted fraudulently
If your card has been used without your authority or knowledge to:	We are responsible unless you have acted fraudulently or been negligent (i.e. you have not taken sufficient care)
1) purchase goods via the telephone, internet or mail order; or	
2) purchase goods or services via Personal Internet Banking or Telephone Banking	
After you have told us that your card or security details have been lost or stolen	We are responsible unless you have acted fraudulently
If you have asked us to make a payment and provided the correct payment details	We are responsible unless we can prove the recipient's bank has received the payment within the usual timescales for making the payment.
You have provided us with incorrect payment details	You are responsible

If you ask us to, we will make reasonable efforts to trace payments, but this may not always be possible.

حدث	من هو المسؤول عن الدفعات غير الموافقة عليها والخسائر الناتجة عنها؟
إن اتبعت أساليب احتيالية	أنت المسؤول
إن وافقت على أن يقوم شخص آخر باستخدام بطاقتك أو تفاصيل الحماية الخاصة بك (مثل كلمة السر) أو حسابك.	أنت المسؤول
أن تقوم بإرادتك أو بإهمال منك (مثل أنك لم تأخذ الاحتياطات الكافية) باستخدام بطاقتك أو التعامل البنكي الشخصي عبر الهاتف، أو التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت بما يتعارض مع هذه الأحكام العامة أو أي شروط وأحكام ذات علاقة.	أنت المسؤول
أن لا تضع بطاقتك وكلمة المرور الامن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) أو تفاصيل الحماية الخاصة بك بمكان آمن	أنت المسؤول
أن تقوم بإرادتك أو بإهمال منك (مثل أنك لم تأخذ الاحتياطات الكافية) بأن لا تعلمنا بأسرع وقت ممكن بفقدان أو سرقة بطاقتك، أو دفتر شيكاتك أو تفاصيل الحماية أو كلمة المرور الآمن الخاصة بـ إتش إس بي سي (HSBC) أو إذا شككت بأن أحداً قد حاول استخدامهم.	أنت المسؤول
إذا استعمل شخص آخر بطاقتك قبل أن تستلمها.	نحن المسؤولون إلا إذا كنت قد استعملت أساليب احتيالية.
إذا تم استخدام بطاقتك دون علم منك أو موافقة:	نحن المسؤولون إلا إذا كنت قد استعملت أساليب احتيالية أو بسبب إهمال من جانبك. (مثل أنك لم تأخذ الاحتياطات الكافية).
١. شراء بضائع عبر الهاتف أو الانترنت أو طلب بريدي، ٢. أو شراء بضائع أو خدمات من خلال التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت أو عبر الهاتف.	
بعد أن تكون قد أعلمتنا بأن بطاقتك أو تفاصيل الحماية الخاصة بك فقدت أو سُرقت.	نحن المسؤولون إلا إذا كنت قد استعملت أساليب احتيالية.
إذا طلبت منا أن ندفع دفعة وقمت بتزويدنا بتفاصيل دفع صحيحة.	نحن المسؤولون إلا إذا استطعنا أن نثبت بأن البنك المستلم استلم الدفعة ضمن الجدول الزمني المفروض أداء الدفعة خلاله.
أن تكون قد زدتنا بتفاصيل دفع غير صحيحة.	أنت المسؤول

بناءً على طلبك، فإننا سنبذل جهدنا المعقول أن نتتبع الدفعات، إلا أن هذا لن يكون دائماً ممكن.

**We are not responsible if we do not comply with any of these General Terms:**

- **due to abnormal or unforeseen circumstances beyond our control, the consequences of which would have been unavoidable despite all efforts to the contrary; or**
- **where our failure to comply is due to our obligations under applicable Laws.**

## 21. Overdrafts

### 21.1 How can I ask for an Overdraft?

You must be at least 21 to apply for an Overdraft.

If you want to make payments that would take your Account:

- overdrawn, and you do not already have a pre-authorized Overdraft limit in place on your Account; or
- above a pre-authorized Overdraft limit that is already in place on your Account

you can make either a pre-authorized or exceptional overdraft request for an Overdraft to cover those payments. Overdrafts are subject to credit status and your individual circumstances.

A **pre-authorized Overdraft request** is where you ask us for an Overdraft in advance before you authorize the payments to be made from your Account.

An **exceptional Overdraft** is granted at our absolute discretion in order to avoid rejection of any particular transaction due to there being insufficient funds in your Account. Where you authorize payments to be made from your Account, we will decide whether we will agree to provide an exceptional Overdraft to cover each payment when we receive each payment request.

If we agree to provide an exceptional Overdraft to cover a particular payment then we will provide this to you for 30 days.

### 21.2 How much will you charge me for an Overdraft?

We reserve the right to charge you Overdraft Interest whenever you have an overdrawn balance on your Account, regardless of whether you have made a pre-authorized or exceptional Overdraft request.

Overdraft Interest will be charged at the rate published on our Website as it may change from time to time.

We will calculate Overdraft Interest each day and deduct it from your Account once a month unless we have agreed something different with you.

إننا لن نتحمل أي مسؤولية في حال لم نتقيد بأي من هذه الأحكام العامة إذا:

- لأسباب غير معتادة أو غير متوقعة وخارجة عن سيطرتنا، نتائج هذه الظروف كان لا يمكن تفاديها على الرغم من كل الجهود المبذولة لتفادي وقوعها؛ أو
- عندما يكون عدم قدرتنا على الامتثال عائد لإلتزامات مفروضة بموجب القوانين.

## ٢١. الحساب الجاري المدين

١-٢١ كيف يمكنني أن أطلب الحصول على حساب جاري مدين؟

يتوجب أن يكون عمرك ٢١ سنة على الأقل لكي تتقدم بطلب الحصول على حساب جاري مدين.

إذا أردت إجراء دفعات قد تجعل حسابك:

- مكشوف ولم يكن لديك حد جاري مدين موافق عليه مسبقاً في حسابك؛ أو
- تجاوز الحد الواقف عليه مسبقاً لحسابك الجاري المدين.

يمكنك أن تتقدم بطلب للحصول على حساب جاري مدين استثنائي أو موافق عليه مسبقاً لتغطية هذه الدفعات. يخضع فتح الحسابات الجارية المدينة لوضعك الائتماني ولظروفك الشخصية.

طلب الحصول على حساب جاري مدين موافق عليه بشكل مسبق هو عندما تطلب الحصول على حساب جاري مدين بشكل يسبق إعطائك الموافقة للدفعات أن تقتطع من حسابك.

تمنح الموافقة على طلب الحصول على حساب جاري مدين استثنائياً بإرادتنا المنفردة لغايات تفادي رفض أي عمليات بنكية معينة بسبب عدم كفاية الرصيد المتوفر في حسابك. بعد أن تقوم بالموافقة على إجراء دفعات من حسابك سنقرر فيما إذا كنا سنوافق على منحك حساب جاري مدين استثنائي لتغطية الدفعات عند استلامنا لكل طلب دفع.

في حال وافقنا على منحك حساب جاري مدين استثنائي لتغطية دفعات معينة، فإننا سوف نمنحك ذلك لمدة ٣٠ يوم.

٢-٢١ كم ستفرض علي من الرسوم عند حصولي على حساب جاري مدين؟

نحتفظ بحقنا بفرض فائدة على الحساب الجاري المدين عندما يكون حسابك مكشوفاً بغض النظر إن كان حسابك حساب جاري مدين موافق عليه مسبقاً أو استثنائياً.

ستفرض فائدة الحساب الجاري المدين عليك وفقاً للسعر المنشور على موقعنا الإلكتروني والذي قد يتغير من وقت لآخر.

سوف نقوم باحتساب فائدة الحساب الجاري المدين يومياً وسنقتطعها من حسابك مرة واحدة شهرياً، إلا إذا تم الاتفاق على غير ذلك.

Fees for arranging and periodically renewing each pre-authorized or exceptional Overdraft may apply. Please see our Schedule of Services and Tariffs on our Website for more details. Overdraft arrangement and renewal fees and Overdraft Interest will be automatically debited from your Account.

If your Account goes into credit or the overdrawn balance on your Account reduces and we then agree to provide you with another exceptional Overdraft to cover a payment you have authorised, we reserve the right to charge you another Overdraft arrangement fee.

You will be charged Overdraft Interest for so long as your Account remains overdrawn.

### 21.3 What happens if you don't agree to my Overdraft request?

- If we do not agree to a pre-authorized Overdraft request from you (or we are only prepared to offer you an Overdraft of a certain amount, which is lower than the amount you have requested) then we will tell you when you apply and we are not obliged to give reasons for our decision.
- If we do not agree to an exceptional Overdraft request from you, then we will not make the payment you have authorised. For this reason, it is important that you have sufficient funds in your Account to cover outgoing payments.

### 21.4 When will I have to repay my Overdraft?

Overdrafts are a short term way to borrow money. You must make regular payments into your Account and tell us straight away if you are not able to do this.

We can, at any time, end your Overdraft. If we do this, we will send you a demand in writing asking you to repay the entire overdrawn balance on your Account to us immediately. We can also ask you to repay part of your overdrawn balance at any time and reduce your Overdraft limit.

You are personally responsible for repaying any Overdraft, whether this is authorised or not authorised by you. For full details about unauthorised transactions, please see section 20.

### 21.5 What happens if I have a Joint Account and I need an Overdraft?

All Joint Account holders are responsible, jointly and severally, for repaying any Overdraft on a Joint Account. This means that we can demand repayment of the entire balance of the Overdraft from all or any of the Joint Account holders individually. Each individual Joint Account holder is liable to repay the entire balance of the Overdraft and any associated Overdraft Interest and fees and charges, regardless of who has caused the Account to be overdrawn.

قد يتم فرض مصاريف لتنظيم الحساب الجاري المدين وتجديده دورياً سواءً كان حسابك موافق عليه مسبقاً أو استثنائياً. يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة الموجودة على موقعنا الإلكتروني للمزيد من المعلومات. مصاريف تنظيم الحساب الجاري المدين وتجديده والفوائد المفروضة عليه سيتم اقتطاعها تلقائياً من حسابك.

إذا أصبح رصيد حسابك مديناً أو قل الرصيد المكشوف بحسابك وحينها، وافقنا على منحك حساب جاري مدين استثنائياً لتغطية دفعة قمت باجرائها على حسابك، فإننا نحتفظ بحقنا بنفرض مصاريف أخرى لتنظيم الحساب الجاري المدين.

سوف يستمر فرض فائدة الجاري المدين على حسابك طالما بقي حسابك مكشوفاً.

### ٣-٢١ ماذا سيحصل إن لم توافق على منحي حساب جاري مدين؟

- إذا لم نوافق على طلبك الحصول على حساب جاري مدين موافق عليه مسبقاً (أو أننا مستعدون لمنحك حساب جاري مدين بمبلغ معين ولكن أقل من المبلغ الذي طلبته)، فإننا سوف نقوم بإعلامك بذلك عندما نتقدم بالطلب ولن نكون ملزمين ببيان أسباب هذا القرار.
- لن نقوم بتنفيذ الدفعة التي تمت بموافقتك في حال لم نوافق على طلبك للحصول على حساب جاري مدين استثنائياً. لذلك إنه من الضروري أن يتوفر رصيد كاف في حسابك لتغطية الدفعات الصادرة.

### ٤-٢١ متى يتوجب علي سداد حساب الجاري مدين؟

الحساب الجاري المدين هو أسلوب قصير المدى لاقتراض المال. يتوجب عليك اجراء دفعات بشكل دوري في حسابك وإذا لم تستطع أن تقوم بذلك، يتوجب عليك إعلامنا فوراً.

نستطيع في أي وقت إغلاق حسابك الجاري المدين. إذا قمنا بذلك، فإننا سوف نرسل لك مطالبة خطية كي تقوم بدفع المبلغ المسحوب والمكشوف الحساب بقيمته بالكامل فوراً. كما أننا نستطيع أن نطلب منك سداد أي جزء من المبلغ المسحوب والمكشوف الحساب بقيمته وأن نقوم بتخفيض حد الحساب الجاري المدين.

أنت مسئول شخصياً عند دفع أي تسهيل جاري مدين في حسابك، سواء سمحت به أم لم تسمح. لمزيد من التفاصيل حول التعاملات غير المصرح بها، يرجى الإطلاع على القسم ٢٠.

### ٥-٢١ ماذا سيحصل لو كان لدي حساب مشترك وأريد الحصول على حساب جاري مدين؟

كافة اصحاب الحساب المشترك مسؤولين مجتمعين ومنفردين لسداد أي مبالغ مدينة مسحوبة على الحساب المشترك. هذا يعني لنا الحق بالمطالبة بدفع كامل الرصيد المسحوب على الحساب الجاري المدين من جميع أو من أي من اصحاب الحساب المشترك. يكون أي طرف من اصحاب الحساب المشترك مسؤول شخصياً عن سداد كامل رصيد الحساب الجاري وأي مصاريف وفوائد مرتبطة بالحساب بغض النظر عن الشخص الذي تسبب في كشف الحساب.

## 21.6 What happens to my Overdraft if I leave Egypt?

If you leave Egypt, your entire Overdraft will become immediately due and payable. You must pay back your Overdraft (and any other debts you owe to us). If you do not do so, we may apply our right of set-off (see section 11 for further details) and appoint debt collection agencies in the country you move to and will share information about your Accounts with them. You will be responsible for our costs.

## 22. Term Deposit Accounts

### 22.1 What is a Term Deposit Account?

A Term Deposit Account is an Account into which you may make deposits for a fixed term. We call these Fixed Term Deposits.

### 22.2 What are the eligibility criteria?

You must have a Current or Savings Account with us for the duration of any Term Deposit Account. For Joint Accounts you must hold a Current or Savings Account with us either jointly or separate Current or Savings Accounts in your sole names.

There are also minimum balance requirements, available in our Schedule of Services and Tariffs, which can be found on our Website. You must have cleared funds to make a deposit into a Term Deposit Account.

### 22.3 In which currencies are Term Deposit Accounts available?

Term Deposits are available in a number of currencies. You can find out which we currently offer by contacting our call centre or visiting one of our Branches.

### 22.4 What happens when the Term Deposit matures?

When the Term Deposit matures, we will pay the Term Deposit into the Account held with us from where you originally transferred the funds or to any of you in the event of a Joint Account, unless you provide us with written instructions to do otherwise.

You can set up an automatic rollover so that until further notice your Term Deposit is renewed for the same term at the prevailing interest rate at the point of renewal.

Upon renewal of an existing Term Deposit at the maturity date, the prevailing interest rates will be applicable. Term Deposit interest rates are available on our Telephone Banking Service, Personal Internet Banking and Branches. We may vary the rate of any interest payable and the interval at which it is paid. If we do this, we will update the information on our Telephone Banking Service, Personal Internet Banking Service and Website.

٢١-٦ ماذا سيحصل لحسابي الجاري المدين إذا غادرت مصر؟

في حال غادرت مصر، فإن كامل رصيد الحساب الجاري المدين يصبح مستحق الدفع فوراً. يتوجب عليك دفع المبلغ المسحوب على الحساب الجاري مدين (وأي ديون في ذمتك لنا). إذا لم تقم بذلك، فإننا قد نستخدم حقنا بالاقطاع (يرجى الاطلاع على القسم (١١) للمزيد من المعلومات)، وقد نعين وكالات لتحصيل الديون في الدولة التي سنتنقل إليها وسوف نقوم باطلاعهم على المعلومات المتعلقة بحسابك وسوف تكون مسؤول عن كافة النفقات الناتجة عن هذه الاجراءات.

## ٢٢. حسابات الوديعة محددة الأجل

٢٢-١ ماهو حساب الوديعة محددة الأجل؟

حساب الوديعة محددة الأجل هو حساب تقوم بموجبه بإيداع الأموال فيه لأجل محدد. تسمى هذه الحسابات «حساب الوديعة محددة الأجل»

٢٢-٢ ما هي معايير الجدارة لحساب الوديعة محددة الأجل؟

يتوجب أن يكون لديك معنا حساب جاري أو توفير طويلة مدة حساب الوديعة محددة الأجل. أما بالنسبة للحسابات المشتركة، فإنه يتوجب أن يكون لديك حساب جاري أو توفير سواء مشترك أو حساب جاري أو مدين منفصل باسمك المنفرد.

هناك أيضاً متطلبات كحد أدنى لرصيد الحساب. وتتواجد هذه المتطلبات في جدول الخدمات والتعرفة الموجودة على موقعنا الإلكتروني. يتوجب أن يكون لديك المبالغ التي يمكن سحبها واستخدامها لإيداعها في حساب الوديعة محددة الأجل.

٢٢-٣ ماهي العملات التي يتوفر بها حساب الوديعة محددة الأجل؟

الودائع محددة الأجل متوفرة بعدد من العملات. يمكنك معرفة ماهي العملات التي نقدمها حالياً من خلال الاتصال بمركز الاتصال لدينا أو بزيارة أحد فروعنا.

٢٢-٤ ماذا يحدث عندما يحين أجل حساب الوديعة محددة الأجل؟

عندما يحين أجل الوديعة محددة الأجل، سوف نقوم بدفع الوديعة محددة الأجل للحساب الذي تملكه معنا والذي قمت بتحويل الأموال منه ابتداءً أو لحسابك المشترك لدينا، إلا إذا زودتنا بتعليمات خطية بعكس ذلك.

يمكنك وضع تمديد تلقائي بحيث يتم تجديد الوديعة محددة الأجل تلقائياً بنفس الأجل وبمعدل الفائدة السائد وقت التجديد.

عندما يحين أجل الوديعة محددة الأجل وعند وقت التجديد معدل الفائدة السائد سيحدد معدل الفائدة لحساب الوديعة محددة الأجل متواجد من خلال التعامل البنكي عبر الهاتف والتعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت ومن خلال الفروع. قد نغير معدل الفائدة والفترة الزمنية الفاصلة التي يتم دفعها. إذا قمنا بذلك سوف نقوم بتحديث المعلومات عبر الانترنت خلال التعامل البنكي عبر الهاتف والتعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت.

## 22.5 Can I withdraw my Term Deposit before the end of the term?

If you want to withdraw your Term Deposit before the end of the agreed term, you must tell us and we may require you to fill in a form.

If you decide to break the Term Deposit during the term, then you may have to pay applicable fees and charges and you may waive any interest which is applied during any time prior or after the maturity date.

## 22.6 How interest will be calculated?

Interest accrues daily and is paid on the maturity date or on monthly basis in case of Term Deposits with monthly interest.

The interest rate you receive is fixed for the term of the deposit. We will send you an acknowledgment of the Term Deposit for each Fixed Term Deposit.

If you decide to break the Term Deposit during the term, then you may have to pay applicable fees and charges and you may waive any interest which is applied during any time prior or after the maturity date.

## 22.7 What are the risks?

The premature withdrawal of a Fixed Term Deposit may render the Term Deposit subject to no interest and a premature withdrawal charge. For this reason, you should not make a Fixed Term Deposit if you require access to your funds before the end of the term unless you are comfortable that, upon breaking the term before the maturity date, you will have to pay the applicable charge and sacrifice the interest that would have been payable at the maturity date. In case you selected the Term Deposit with monthly interest available in Egyptian Pound and US Dollars and you wish to withdraw the deposited amount prior its maturity date, then all applicable fees and charges will be applied and this will affect the principle deposited amount.

No additional funds can be added to your Fixed Term Deposit, although you can open multiple Fixed Term Deposits.

For applicable fees and charges relating to Fixed Term Deposits, please see our Schedule of Services and Tariffs available on our Website.

## ٥-٢٢ هل أستطيع سحب الأموال في حساب الوديعة محددة الأجل قبل حلول الأجل؟

إذا أردت سحب الأموال في حساب الوديعة محددة الأجل قبل حلول الأجل المتفق عليه، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك وقد نطلب منك تعبئة استمارة لهذه الغاية.

إذا قررت كسر الوديعة محددة الأجل خلال مدتها، فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص والتي قد تشمل التنازل عن أي فوائد مستحقة في تاريخ الاستحقاق وذلك في أي وقت قبل أو بعد تاريخ حلول الأجل.

## ٦-٢٢ كيف سيتم احتساب الفائدة؟

تستحق الفوائد يومياً ويتم دفعها في تاريخ حلول الأجل أو بصفة شهرية في حالة اختيارك الودائع ذات العائد الشهري.

معدل الفائدة الذي تستلمه محدد لكامل مدة الوديعة، سوف نقوم بإرسال تأكيد على الوديعة محددة الأجل لكل وديعة محددة يتم إيداعها.

إذا قررت كسر الوديعة محددة الأجل خلال مدتها، فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص والتي قد تشمل التنازل عن أي فوائد مستحقة في تاريخ الاستحقاق وذلك في أي وقت قبل أو بعد تاريخ حلول الأجل.

## ٧-٢٢ ماهي المخاطر؟

إن سحب الوديعة قبل حلول الأجل المتفق عليه لوديعة محددة الأجل قد يؤدي إلى أن تصبح الوديعة غير خاضعة لأي فوائد لمصاريف السحب قبل حلول تاريخ الأجل. لهذا السبب لا يتوجب عليك أن تقوم بربط وديعة محددة الأجل إذا كنت تحتاج استخدام هذه الأموال قبل نهاية الأجل المتفق عليه، إلا إذا كنت لا تمانع دفع المصاريف المطبقة والتضحية بالفائدة التي كانت ستكون مستحقة الدفع عند حلول الأجل المتفق عليه عند كسر الوديعة قبل تاريخ اجلها. في حالة اختيارك الوديعة ذات العائد الشهري المتوفرة بالجنيه المصري والدولار الأمريكي ورغبت في سحب الوديعة قبل تاريخ حلول الأجل، فسوف يتم تطبيق الرسوم والمصاريف الخاصة بذلك والذي سوف يؤثر على أصل المبلغ المودع.

لا يمكن إضافة أموال إضافية للوديعة محددة الأجل ولكن يمكنك فتح أكثر من حساب وديعة محددة الأجل.

للاطلاع على الرسوم والمصاريف المطبقة المتعلقة بالودائع محددة الأجل، يرجى الاطلاع على جدول الخدمات والتعرفة المتوفرة على موقعنا الإلكتروني.

**23.1 What is a Savings Certificate?**

A Savings Certificate is a type of Term Deposit Account which you may make a deposit for a fixed term. Interest is paid on the Saving Certificate periodically throughout the term.

**23.2 What are the eligibility criteria?**

The eligibility criteria are exactly the same as for a Fixed Term Deposit. You must have a Current or Savings Account with us for the duration of any Term Deposit Account. For Joint Accounts you must hold a Current or Savings Account with us either jointly or separate Current or Savings Accounts in your sole names.

There are also minimum balance requirements, available in our Schedule of Services and Tariffs, which can be found on our Website. You must have cleared funds to make a deposit into a Term Deposit Account.

**23.3 In which currencies are Savings Certificates available?**

Savings Certificates are only available in Egyptian Pounds.

**23.4 What happens when the Savings Certificate matures?**

When the Savings Certificate matures, we will pay the Term Deposit amount into the Account held with us from where you originally transferred the funds or to any of you in the event of a Joint Account, unless you provide us with written instructions to do otherwise.

**23.5 Can I withdraw the Savings Certificate Term Deposit before the end of the term?**

You are able to withdraw from your Savings Certificate after 6 months from the date of the Term Deposit, subject to a minimum withdrawal amount which we will determine from time to time. The remaining value of the Saving Certificate must be no less than EGP10,000.

If you would like to withdraw from your Savings Certificate before the end of the agreed term, you must tell us and we may require you to fill in a form.

If you decide to break the Savings Certificate during the term, then you may have to pay applicable fees and charges. If you partially withdraw from the Savings Certificate during the term you may have to pay applicable fees and charges but you will continue to receive any interest that is payable on the remaining amount (assuming this is more than the applicable fees and charges).

**١-٢٣ ماهي شهادات الادخار؟**

شهادة ادخار هي نوع من حساب الوديعة محددة الأجل حيث يمكنك تقديم وديعة لمدة محددة. وتدفع الفائدة على شهادة الادخار بشكل دوري طوال مدة.

**٢-٢٣ ما هي معايير الجدارة؟**

معايير الجدارة هي نفس معايير الوديعة محددة الأجل. يتوجب أن يكون لديك معنا حساب جاري أو توفير طيلة مدة حساب الوديعة محددة الأجل. أما بالنسبة للحسابات المشتركة، فإنه يتوجب أن يكون لديك حساب جاري أو توفير سواء مشترك أو حساب جاري أو مدين منفصل باسمك المنفرد.

هنالك أيضاً متطلبات كحد أدنى لرصيد الحساب. وتتواجد هذه المتطلبات في جدول الخدمات والتعرفة الموجودة على موقعنا الالكتروني. يتوجب أن يكون لديك المبالغ التي يمكن سحبها واستخدامها لإيداعها في حساب الوديعة محددة الأجل.

**٣-٢٣ بأي عملات تتوفر شهادات الادخار؟**

شهادات الادخار متوفرة بعملة الجنيه المصري فقط.

**٤-٢٣ ماذا يحدث عندما يحين أجل شهادات الادخار؟**

عندما يحين أجل شهادات الادخار، سوف نقوم بدفع الوديعة محددة الأجل للحساب الذي تملكه معنا والذي قمت بتحويل الأموال منه ابتداءً أو لحسابك المشترك لدينا، إلا إذا زودتنا بتعليمات خطية بعكس ذلك.

**٥-٢٣ هل أستطيع سحب الأموال شهادات الادخار قبل حلول الأجل؟**

يمكنك سحب الأموال شهادات الادخار قبل حلول الأجل المتفق عليه بعد ٦ شهور من تاريخ الوديعة محددة الأجل بالخضوع لحد أدنى لمبلغ السحب الذي سوف نحدده من وقت لآخر. القيمة المتبقية من شهادة الادخار يجب أن يكون ما لا يقل عن ١٠,٠٠٠ جنيه مصري.

إذا أردت سحب الأموال شهادات الادخار قبل حلول الأجل المتفق عليه، فإنه يتوجب عليك إعلامنا بذلك وقد نطلب منك تعبئة استمارة لهذه الغاية.

إذا قررت كسر شهادات الادخار خلال مدتها، فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص. إذا قررت كسر شهادات الادخار نسبياً خلال مدتها فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص وسوف تستمر في تلقي فوائد والتي كانت ستكون مدفوعة لك على المبلغ المتبقي (على افتراض أن هذا هو أكثر من الرسوم والمبالغ المطبقة).

**23.6 How will interest be calculated?**

The interest that you receive is as is set out on the Savings Certificate Application Form, a copy of which is available at your nearest Branch.

If you decide to break the Savings Certificate during the term, then you may have to pay applicable fees and charges. If you partially withdraw from the Savings Certificate during the term you may have to pay applicable fees and charges but you will continue to receive any interest that is payable on the remaining amount (assuming this is more than the applicable fees and charges).

الفائدة التي تستلمها محددة في استمارة شهادات الادخار والمتواجدة في أقرب فرع.

إذا قررت كسر شهادات الادخار قبل نهاية مدة الأجل، فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص. إذا قررت كسر شهادات الادخار نسبياً خلال مدتها فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص وسوف تستمر في تلقي فوائد والتي كانت ستكون مدفوعة لك على المبلغ المتبقي (على افتراض أن هذا هو أكثر من الرسوم والمبالغ المطبقة).

**23.7 What are the risks?**

You should not apply for redeeming Saving Certificate if you require access to your funds during the first 6 months. If you decide to break the term before the maturity date, you will have to pay the applicable charge and you may sacrifice the interest that would have been payable.

No additional funds can be added to your Savings Certificate, although you can open multiple Fixed Term Deposits.

You only receive your principal investment at the maturity date.

For applicable fees and charges relating to Savings Certificates, please see the Saving Certificate Application Form and our Schedule of Services and Tariffs available on our Website.

لا يتوجب عليك أن تقوم بتقديم طلب كسر شهادات الادخار إذا كنت تحتاج استخدام هذه الأموال قبل نهاية الأجل المتفق عليه في ٦ شهور الاولى. إذا قررت كسر شهادات الادخار قبل نهاية مدة الأجل، فإنه قد يتوجب عليك دفع رسوم ومصاريف مطبقة بهذا الخصوص وقد تتنازل عن أي حق لك في أي فوائد والتي كانت ستكون مستحقة الدفع عند حلول الأجل المتفق عليه.

لا يمكن إضافة أموال إضافية لشهادات الادخار ولكن يمكنك فتح أكثر من حساب وديعة محددة الأجل.

يمكنك استلام الأموال عند حلول أجل شهادات الادخار فقط.

للإطلاع على الرسوم والمصاريف المطبقة المتعلقة بشهادات الادخار، يرجى الاطلاع على استمارة شهادات الادخار وجدول الخدمات والتعرفة المتوفرة على موقعنا الإلكتروني.

**23.8 Can I apply for a Credit Card and use the Savings Certificate as security?**

You may be eligible to apply for a Credit Card, an Overdraft, a Personal Loan or any other product that we may decide to offer and use the Savings Certificate as security.

If at the maturity date the Savings Certificate is securing any facilities then we reserve the right to either:

- Renew the Savings Certificate on the same terms (including for a period and interest rate) that we determine; or
- Cancel the Savings Certificate and set-off any amounts that are due to us with the proceeds of the Saving Certificate. Any amount remaining will be deposited in your Account. For more information about your set-off rights, please see section 11.

قد تكون جدير للتقدم للحصول على بطاقة ائتمان، حساب جاري مدين، قرض شخصي أو أي منتج آخر قد نقرر منحه لك واستخدام شهادة الادخار كضمان.

عندما يحين أجل شهادة الادخار وفي حالة وجود تسهيلات مضمونة من قبل شهادة الادخار نحتفظ بالحق في إما:

- تجديد شهادة الادخار على نفس الشروط) بما في ذلك لفترة ومعدل الفائدة التي نحددها (أو
- إلغاء شهادة الادخار وإجراء المقاصة على أية مبالغ مستحقة لنا من أموال شهادة الادخار. أي مبلغ متبقي سيتم ايداعه في حسابك. للمزيد من المعلومات على حقوقك في المقاصة يرجى الاطلاع على القسم (١١).

**Account**

means your Egypt HSBC bank account(s), including any Joint Account(s), Current Account(s) and Savings Account(s) unless otherwise specified.

**ATM**

means an automated teller machine (sometimes also referred to as a "cash machine" or "self-service machine"). Our ATMs offer different automated services, the most common of which are cash withdrawal and balance enquiries (via your Debit Card) and cash and cheque deposits.

**Authorities**

includes any judicial, administrative, public or regulatory body, any government or government ministry or department, any Tax Authority, securities or futures exchange, court, central bank or law enforcement body, or any of their agents with jurisdiction over any part of the HSBC Group and "**Authority**" shall mean any one of these.

**Branch**

means any branch of HSBC in Egypt

**Compliance Obligations**

means obligations of any member of the HSBC Group to comply with: (a) any Laws or international guidance and internal policies or procedures, (b) any valid demand from Authorities or reporting, regulatory trade reporting, disclosure or other obligations under Laws, and (c) Laws requiring HSBC to verify the identity of our Customers.

**Connected Person**

means a person or entity (other than you) whose information (including Personal Data or Tax Information) you provide, or which is provided on your behalf, to any member of the HSBC Group or which is otherwise received by any member of the HSBC Group in connection with the provision of the Services. A **Connected Person** may include, but is not limited to any guarantor, any beneficial owner, trustee, settler or protector of a trust, any account holder of a designated account, any payee of a designated payment, your representative, agent, attorney, guardian or nominee, any person with whom you hold a Joint Account, any supplementary card holder, or any other persons or entities with whom you have a relationship that is relevant to your relationship with the HSBC Group.

**الحساب**

يعني حساب (أو حسابات) بنك إتش إس بي سي (HSBC) في مصر بما يشمل أي حساب أو حسابات مشتركة وأي حساب أو حسابات جارية وأي حساب أو حسابات توفير إلا إذا تم تحديد خلاف ذلك.

**أجهزة الصراف الآلي**

صندوق بنك آلي (ويشار إليه أيضاً بـ "جهاز نقد" أو "جهاز خدمة ذاتية"). إن أجهزة الصراف الآلي التابعة لنا تقدم خدمات آلية مختلفة وأكثرها شيوعاً سحب النقد وطلبات الاستفسار عن الرصيد (من خلال بطاقة الدفع البنكية) وإيدان النقد والشيكات.

**السلطات**

يشمل أي جهاز قضائي أو اداري أو أي جهاز عام أو أي جهاز تنظيمي أو حكومي أو وزارة حكومية أو دائرة أو سلطة ضريبية ودوائر الأوراق المالية أو العقود الآجلة الصراف أو المحكمة أو البنك المركزي أو جهاز إنفاذ القانون، أو أي من وكلاء تلك الأجهزة والتي تملك الاختصاص على أي جزء من مجموعة إتش إس بي سي (HSBC). كلمة سلطة تعني أي واحد منهم.

**الفرع**

يعني فرع لبنك إتش إس بي سي (HSBC) في مصر.

**التزامات الامتثال**

يعني التزامات مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) بالامتثال لـ: (أ) القوانين أو التوجيهات الدولية والسياسات أو الإجراءات الداخلية، (ب) أي طلب من السلطات وأي التزام بإعداد التقارير أو الإفصاح أو غيرها من الالتزامات بموجب القوانين، و (ج) القوانين التي تتطلب منا أن نتحقق من هوية عملائنا.

**الشخص المرتبط**

يعني أي شخص أو كيان (باستثناءك أنت) والذين تقوم بالإفصاح عن المعلومات الخاصة بهم (بما في ذلك البيانات الشخصية أو المعلومات الضريبية)، أو تلك التي يتم الإفصاح عنها نيابة عنك، إلى أي عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) أو التي استلمت على خلاف ذلك من قبل أي عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) فيما يتعلق بتقديم الخدمات. قد يشمل الشخص المرتبط، دون تحديد، أي ضامن أو أي مالك مستفيد أو أمين أو مسوي أو مسؤول ائتمان/وقف أو أي صاحب حساب لحساب معين أو أي مستفيد من دفعة معينة أو ممثلك أو وكيل أو محامي أو وصي أو مرشح أو أي شخص تملك معه حساب مشترك (يعني الحساب الذي تملكه بالاشتراك مع أشخاص آخرين) أو أي حامل بطاقة إضافية أو أي أشخاص أو جهات أخرى يكون لك علاقة معها ذات صلة بعلاقتك مع مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).



## Court

means the civil courts in Egypt.

## محكمة

تعني أي محكمة داخل مصر.

## Credit Card

means any MasterCard or Visa credit card issued by us to you at any time or to a supplementary cardholder under the credit card terms and conditions which are available on our Website.

## بطاقة ائتمان

تعني أي بطاقة ائتمان ماستر كارد أو فيزا صدرت لك في أي وقت أو لحامل البطاقة الاضافية بموجب الأحكام والشروط العامة للبطاقات الائتمانية الموجودة على موقعنا الالكتروني.

## Credit Interest

means the interest we may pay you on credit balances in your Accounts.

## الفائدة الدائنة

تعني الفائدة التي من الممكن أن ندفعها لك على الأرصدة الدائنة الموجودة في حساباتك.

## Current Account

means a transactional Account. For details about our Current Accounts, please visit our Website. You must have a valid Egyptian residency visa in order to have a Current Account with us.

## حساب جاري

يعني حساب المعاملات وللتفاصيل حول الحسابات الجارية، يرجى زيارة موقعنا الالكتروني. يتوجب الحصول على إقامة سارية المفعول في مصر للحصول على حساب جاري معنا.

## Customer Information

means your Personal Data, confidential information, and/or Tax Information, or that of a Connected Person.

## معلومات العميل

تعني بياناتك الشخصية، معلوماتك السرية، و/أو المعلومات الضريبية، أو تلك الخاصة بالشخص المرتبط.

## Debit Card

means any MasterCard or Visa debit card issued by us to you at any time or to a supplementary cardholder under these General Terms and references include any numbers or details that allow use of the debit card without physically presenting it where the context requires.

## بطاقة الدفع البنكية

تعني أي بطاقة ماستر كارد أو بطاقة دفع فيزا صادرة عنا لصالحك في أي وقت، أو لأي حامل بطاقة اضافية بموجب هذه الأحكام العامة وأي مراجع بأرقام أو تفاصيل تجيز استخدام بطاقة الدفع البنكية دون ان يتطلب تقديم البطاقة ذاتها حيث يقتضي السياق ذلك.

## Foreign Currency Transactions

means any transaction in a currency other than your account currency, unless you agree that the currency conversion is done at the point of sale, or withdrawal and agree the rate at that time, for example with the shopkeeper or on the ATM screen.

## العملية البنكية بالعملة الاجنبية

تعني أي معاملة بنكية بعملة غير عملة حسابك، إلا اذا وافقت بان يتم تحويل العملة عند نقطة البيع أو السحب وتوافق على سعر الصرف في ذلك الوقت، وعلى سبيل المثال مع صاحب متجر أو على شاشة الصراف الآلي.

## Direct Debit

means a regular Egyptian Pound payment to someone else's bank account using the Egypt Direct Debit scheme.

## الدفع المباشر

تعني دفعة بعملة الجنيه المصري لحساب في بنك آخر باستخدام برنامج بالدفع المباشر لمصر.

## Egypt

means the Arab Republic of Egypt.

## مصر

تعني جمهورية مصر العربية

## Egyptian Pound

means the currency of Egypt and “EGP” means the same thing when used in the General Terms. “Foreign currency” and “non-Egyptian Pound” means any currency which is not Egyptian Pounds.

## Financial Crime

means money laundering, terrorist financing, bribery, corruption, tax evasion, fraud, evasion of economic or trade sanctions, and/or any acts or attempts to circumvent or violate any Laws relating to these matters.

## General Terms

means these HSBC General Personal Banking Terms and Conditions, as amended and renamed from time to time.

## Global Transfer

means an international payment from one of your HSBC bank accounts to another one of your HSBC bank accounts through Global View on Personal Internet Banking.

## Global View

means the service on Personal Internet Banking through which you can view all of your HSBC bank accounts globally.

## HSBC Exchange Rate

means the reference rate of exchange between currencies offered by us in Egypt. We can change the HSBC Exchange Rate immediately and without giving you prior notice. Sometimes when we give you information about an exchange rate it will be an indicative rate only and we will tell you this.

## HSBC Group

means HSBC Holdings plc, its affiliates, subsidiaries, associated entities and any of their branches and offices (together or individually), and “any member of the HSBC Group” has the same meaning.

## HSBC Secure Key

means the secure key mechanism that we will provide to you so that you can generate secure passcodes to access Personal Internet Banking.

## الجنيه المصري

تعني عملة مصر و"EGP" تعني نفس الشيء عند الاستخدام العام. "العملة الأجنبية" تعني أي عملة باستثناء الجنيه المصري.

## الجريمة المالية

تعني غسل الأموال وتمويل الإرهاب و/أو الرشوة و/أو الفساد و/أو التهرب الضريبي و/أو الاحتيال و/أو التهرب من العقوبات الاقتصادية أو التجارية، و/أو أي أفعال أو محاولات للتحايل أو لمخالفة أي قوانين تتعلق بهذه المسائل.

## الأحكام العامة

تعني الشروط والأحكام العامة للتعاملات البنكية الشخصية هذه كما تعدل ويعدل اسمها من وقت لآخر.

## حوالة عالمية

تعني عملية دفع دولية من إحدى حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي (HSBC) لأحدى حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي (HSBC) من خلال خدمة الرؤية العالمية على التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت.

## خدمة الرؤية العالمية

تعني الخدمة المقدمة من خلال التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت والتي تستطيع بموجبها رؤية كافة حساباتك لدى بنك إتش إس بي سي (HSBC) عالمياً.

## معدل سعر صرف بنك إتش إس بي سي (HSBC)

يعني السعر المرجعي لسعر العملات المقدم من قبل بنك إتش إس بي سي (HSBC) في مصر. يمكننا تعديل سعر الصرف فوراً ودون الحاجة لإشعار مسبق. في بعض الأحيان عندما نقوم بإعطائك معلومات حول سعر الصرف يكون سعر استدلالي فقط وسنقوم بإخبارك بذلك.

## مجموعة بنك إتش إس بي سي (HSBC)

تعني إتش إس بي سي (HSBC) القابضة المساهمة العامة وشركاتها التابعة والشقيقة والجهات المرتبطة وأي من فروعهم أو مكاتبهم (مجتمعة أو منفردة) وأي عضو بمجموعة بنك إتش إس بي سي (HSBC) له ذات المعنى.

## كلمة المرور الآمن الخاصة ببنك إتش إس بي سي (HSBC)

تعني تقنية كلمة المرور الآمن التي سنقوم بتزويدك بها بحيث تتمكن من انشاء كلمات مرور آمنة للدخول على خدمة المعاملات البنكية الشخصية عبر الانترنت.

## IBAN

means International Bank Account Number. Each Account will have a unique IBAN. We use IBANs to help us identify the correct beneficiary of payments.

## Joint Account

means an Account that you hold jointly with other people.

## Know Your Customer or KYC

refers to our regulatory requirement to know who all our customers are. We will ask you to provide KYC documentation (typically your passport, residency visa, ID card and other identification documentation) when you open an Account with us and may ask you to update it periodically throughout your relationship with us.

## Laws

means any applicable local or foreign statute, law, regulation, ordinance, rule, judgment, decree, voluntary code, directive, sanctions regime, court order, agreement between any member of the HSBC Group and an Authority, or agreement or treaty between Authorities and applicable to HSBC or a member of the HSBC Group.

## Mobile Banking

means means the HSBC mobile banking service provided to you through the Mobile Banking app. For more details on our Mobile Banking service, please visit our Website.

## Mobile Banking app

means the HSBC mobile banking app for iPhone®, iPad® and Android™ and lets you manage your Account from your mobile phone.

## Overdraft

refers to the situation where you have withdrawn monies from your Account that has taken the Account balance below zero. It is a short term way of borrowing money. A **“pre-authorized overdraft request”** is where you ask us for an Overdraft in advance before you authorize payments to be made from your Account. An **“exceptional overdraft”** is granted at our absolute discretion in order to avoid rejection of any particular transaction due to there being insufficient funds in your Account.

## آي بان (IBAN)

يعني رقم حساب بنك دولي. كل حساب له رقم حساب بنك دولي مميز. تستخدم أرقام الحسابات البنكية الدولية لمساعدتنا على تحديد المستفيد الصحيح من الدفعات.

## حساب مشترك

يعني حساب لك تشترك به مع أناس آخرين بشكل مشترك.

## اعرف عميلك (كيه واي سي)

يشير إلى متطلباتنا التنظيمية لمعرفة من يكونوا عملائنا. سنطلب منك تزويدنا بوثائق "أعرف عميلك" عندما تفتح حساب معنا ويمكن أن نطلب منك تحديثها دورياً طوال مدة علاقتك معنا. (تكون هذه الوثائق عادة عبارة عن جواز سفر وإقامة وبطاقة شخصية ووثائق تعريفية أخرى).

## القوانين

تشمل أي قانون محلي أو أجنبي، نظام، حكم أو أمر قضائي، القوانين الطوعية وأنظمة العقوبات، والاتفاقيات بين أي عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) وبين السلطة، أو اتفاق أو معاهدة بين السلطات والتي تنطبق على إتش إس بي سي (HSBC) أو على عضو في مجموعة إتش إس بي سي (HSBC).

## التعامل البنكي عبر الهاتف الخليوي

يعني خدمة بنك إتش إس بي سي (HSBC) للتعامل البنكي عبر الهاتف الخليوي المقدمة لك من خلال تطبيق التعامل البنكي عبر الهاتف الخليوي. للمزيد من التفاصيل حول خدمة التعامل البنكي عبر الهاتف الخليوي، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## تطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف الخليوي

يعني تطبيق الخدمة البنكية عبر الهاتف الخليوي لبنك إتش إس بي سي (HSBC) للآيفون والآيباد والأندرويد والتي تمكنك من إدارة حسابك من هاتفك الخليوي.

## الجاري مدين

تشير إلى الموقف الذي تسحب فيه أموال من حسابك في حين يكون الرصيد تحت الصفر. هو عبارة عن طريقة اقتراض مال ذات مدى قصير. "طلب الجاري مدين الموافق عليه مسبقاً" هو عندما تطلب منا دفعة جارية مدينة مقدماً قبل أن تسمح بأن يتم تنفيذ دفعات من حسابك. "الجاري مدين استثنائياً" يمنح وفقاً لإرادتنا المنفردة لتجاوز رفض أي عملية بنكية محددة بسبب عدم كفاية الرصيد في حسابك.

## Overdraft Interest

means interest that we charge you on overdraft balances.

## Personal Data

means any data relating to you, from which you can be identified, including, without limitation, sensitive personal data.

## Personal Internet Banking

means the HSBC Egypt personal internet banking service we provide to you. You can register to use Personal Internet Banking by visiting our Website. Once registered, you can access Personal Internet Banking via our Mobile Banking app. There are separate terms and conditions for using Personal Internet Banking (including terms and conditions relating to Mobile Banking), which can be found on our Website when you log in to use Personal Internet Banking.

## PIN

means your personal identification number.

## Savings Account

means an Account designed for savings as opposed to transactions. For details about our Savings Accounts, please visit our Website. You do not need to be an Egyptian resident to hold a Savings Account with us.

## Savings Certificate

means a fixed term account into which you may make deposits for a fixed term and interest will be paid periodically.

## Savings Certificate Application Form

means the application form for a Savings Certificate.

## Schedule of Services and Tariffs

means our tariff sheet, as amended and renamed from time to time, that sets out all fees and charges applicable to your Account and our other products and services. It can be found on our Website.

## فائدة الجاري مدين

تعني الفائدة التي نطبقها على حسابات الجاري مدين.

## البيانات الشخصية

تعني أي معلومات تتعلق بك، التي من الممكن التعرف عليك من خلالها بما يشمل معلوماتك الشخصية الحساسة.

## التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت

وتعني خدمة المعاملات البنكية الشخصية عبر الانترنت الخاصة ببنك إتش إس بي سي (HSBC) في مصر التي نقدمها لك. يمكنك التسجيل لاستخدام المعاملات البنكية الشخصية عبر الانترنت من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني. في حال تم التسجيل بها تستطيع القيام بالمعاملات البنكية الشخصية عبر الانترنت من خلال تطبيق التعامل البنكي الشخصي عبر الهاتف الخليوي. هناك شروط وأحكام عامة منفصلة لاستخدام خدمة التعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت (بما يشمل الشروط والأحكام المتعلقة بخدمة التعامل البنكي عبر الهاتف الخليوي) التي يمكن الحصول عليها من خلال موقعنا الإلكتروني عند قيامك باستخدام هذه الطريقة للتعامل البنكي الشخصي عبر الانترنت.

## رمز تعريف شخصي (PIN)

يعني رقم التعريف الشخصي.

## حساب التوفير

يعني حساب مصمم للتوفير في مقابل العمليات البنكية. للمزيد من المعلومات حول حسابات التوفير، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني. لا يشترط أن تكون مقيم في مصر للاحتفاظ بحساب توفير معنا.

## شهادات الادخار

تعني حساب محدد الأجل حيث يمكنك ربط مبلغ لمدة محددة. و تدفع الفائدة بشكل دوري طوال المدة.

## استمارة شهادات الادخار

تعني استمارة لشهادات الادخار

## جدول الخدمات والتعرفة

تعني وثيقة التعرفة والتي يتم تعديلها وتعديل اسمها من وقت لآخر التي تحدد كافة الرسوم والمصاريف المطبقة على حساباتك وعلى الخدمات والمنتجات الأخرى. يمكن الحصول عليها عبر موقعنا الإلكتروني.

## Service

means, including but not limited to, (a) the opening, maintaining and closing of your Accounts, (b) the provision of credit facilities and other banking products and services to you (including, for example, securities dealing, investment advisory, broker, agency, custodian, clearing or technology procuring services), processing applications, ancillary credit assessment and product eligibility assessment, and (c) the maintenance of our overall relationship with you.

## Sole Account

means an Account that you hold in your name only.

## Standing Instruction

means a payment instruction to make a regular payment

## Tax Authorities

means Egyptian or foreign tax, revenue, fiscal or monetary authorities and “**Tax Authority**” shall mean any one of these.

## Tax Certification Forms

means any forms or other documentation as may be issued or required by a Tax Authority or by us from time to time to confirm your tax status or the tax status of a Connected Person.

## Tax Information

means any documentation or information (and accompanying statements, waivers and consents) relating, directly or indirectly, to the your tax status that HSBC considers, acting reasonably, is needed to comply (or demonstrate compliance, or avoid non-compliance) with any HSBC Group member’s obligations to any Tax Authority. “**Tax Information**” includes, but is not limited to, information about: tax residence and/or place of organisation (as applicable), tax domicile, tax identification number, Tax Certification Forms, certain Personal Data.

## Telephone Banking

means the HSBC telephone banking service provided to you through our Call Centres. For more details on our Telephone Banking service, please visit our Website.

## الخدمات

تعني على سبيل المثال وليس الحصر، (أ) فتح الحسابات البنكية والمحافظة عليها وإغلاقها، (ب) وتقديم التسهيلات البنكية بالإضافة إلى الخدمات والمنتجات البنكية الأخرى بما يشمل، -على سبيل المثال وليس الحصر- التعامل بالأوراق المالية أو تقديم استشارات استثمارية أو خدمات الوساطة المالية أو خدمات الوكيل أو خدمات الحافظ الأمين أو أعمال المقاصة أو خدمات التحصيل التكنولوجية، بالإضافة إلى قبول ومعالجة ودراسة الطلبات وتقييم طلبات التسهيلات الإضافية وخدمات تقييم الجدوى وصلاحيه المنتج، و(ج) الحفاظ على علاقتنا بالعميل بشكل عام.

## حساب منفرد

تعني حساب لك مفتوح باسمك فقط.

## تعليمات متكررة

تعني أوامر دفع لإجراء وتنفيذ دفعة منتظمة.

## السلطات الضريبية

تعني سلطات الضرائب والإيرادات أو السلطات النقدية، في مصر «السلطة القضائية» ستعني أي من هذه السلطات.

## نماذج شهادات ضريبية

تعني أي نماذج أو أي وثائق أخرى كما يتم إصداره أو طلبه من قبل سلطة ضريبية أو من قبلنا من وقت لآخر لتأكيد وضعك الضريبي أو الوضع الضريبي لشخص مرتبط.

## معلومات ضريبية

تعني أي وثائق أو معلومات (وكشف رصيد مرافق، وتنازلات وموافقات) ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بحالتك الضريبية والتي يعتبرها بنك إتش إس بي سي (HSBC) -بشكل معقول- ضرورية للالتزام (لإظهار الالتزام أو لتجنب الالتزام) مع أي من أعضاء مجموعة إتش إس بي سي (HSBC) والالتزاماتها لأي سلطة ضريبية. المعلومات الضريبية تتضمن دون الحصر معلومات حول الإقامة الضريبية و/أو عنوان المؤسسة (كما ينطبق)، وموطن الضريبة، ورقم التعريف الضريبي، و نماذج الشهادات الضريبية، وبيانات شخصية محددة.

## التعامل البنكي عبر الهاتف

تعني خدمة التعامل البنكي عبر الهاتف في إتش إس بي سي (HSBC) التي تقدم لك من خلال مراكز الاتصال لدينا. للمزيد من المعلومات حول خدمة التعامل البنكي عبر الهاتف يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

### Term Deposit Account

means an Account into which you may make deposits for a fixed term. These are called “**Fixed Term Deposits**”. “**Term Deposit**” refers generally to a deposit made into a Term Deposit Account.

### “We”, “our” and “us”

refer to HSBC Bank Egypt S.A.E. in Egypt.

### Website

means our website in Egypt (currently at [www.hsbc.com.eg](http://www.hsbc.com.eg)).

### Working Day

means Sunday to Thursday, excluding any day which the Central Bank of Egypt declares is a bank holiday, unless otherwise stipulated.

### حساب وديعة محدد الأجل

يعني حساب تقوم من خلاله بإيداع وديعة لأجل محدد. هذا النوع من الودائع يسمى «ودائع محددة الأجل». وفي حال كانت الوديعة محددة الأجل خاضعة لإشعار مسبق بالسحب بحد أدنى من مدة زمنية معينة فإنها تسمى «حساب وديعة محددة الأجل». الوديعة محددة الأجل تعود على وديعة مودعة بحساب وديعة محددة الأجل.

### نحن، لنا، لدينا

تشير إلى بنك إتش إس بي سي (HSBC) مصر ش.م.م. في مصر.

### موقع الكتروني

يعني موقعنا الالكتروني في مصر (حالياً هو [www.hsbc.com.eg](http://www.hsbc.com.eg))

### يوم عمل

يعني من الأحد إلى الخميس باستثناء أي يوم يقوم البنك المركزي في مصر بإعلانه كعطلة بنكية إلا إذا تم النص على غير ذلك.

**THIS ADDENDUM SHALL ONLY APPLY IF YOU OPENED YOUR PERSONAL BANKING ACCOUNT BEFORE 7 SEPTEMBER 2014**

If you opened your personal banking account with us before 7 September 2014, section 7 of the Terms relating to how we deal with your information shall not apply to you. The following provisions from the "General Terms and Conditions for the Operation of Accounts and Electronic Banking Service" (the "Old Terms"), a copy of which you can find on our Website, will continue to apply to you. Any definitions in the Old Terms will also continue to apply to the extent they are required to give effect to the below.

**Clause 3 (How we handle your personal information)**

**Confidentiality**

3.1 Information we hold about you may be shared within the HSBC Group as we see fit, and as these Terms provide, but shall not be disclosed to anyone outside the HSBC Group, other than where:

3.1.1 we are legally required to disclose them;

3.1.2 we have a public duty to disclose them; or

3.1.3 the disclosure is made with either your express consent or with your deemed consent as provided by your acceptance of these Terms.

**Credit Reference Agencies**

3.2 You agree that we may share your information with credit reference agencies (including credit bureaus operated by banking regulators in the jurisdiction of the Country), and to use other information available from public sources, to verify your identity and sustainability for an account. If you apply for a current account or for credit facilities, we may use details of your credit history to assess your ability to meet your financial commitments.

3.3 You agree that the HSBC Group may use and share within the HSBC Group relevant information about you, your transactions and your relationships with the HSBC Group for credit assessment, customer service, market research, insurance, audit and administrative purposes. This may include information provided to you, or someone acting on your behalf.

3.4 You agree that we may use the HSBC Group and/or third party agents to provide services on our behalf which may include processing your personal information.

سيكون هذا الملحق نافذاً فقط في حال قمت بفتح حسابك المصرفي الشخصي قبل تاريخ ٧ سبتمبر ٢٠١٤

إذا قمت بفتح حسابك البنكي الشخصي معنا قبل ٧ سبتمبر ٢٠١٤ لن ينطبق عليك القسم ٧ من الأحكام والذي يعالج كيفية تعاملنا مع معلوماتك. سوف تنطبق عليك الأحكام التالية من «الأحكام والشروط العامة لإدارة الحسابات والخدمات البنكية الإلكترونية» («الأحكام القديمة») والتي ستجد نسخة منها على موقعنا الإلكتروني. تبقى جميع التعريفات في الأحكام القديمة سارية المفعول بالقدر المطلوب لإنفاذ ما يلي.

**القسم « ٣ » كيف نتعامل مع معلوماتكم الشخصية**

**السرية**

٣-١ بالنسبة للمعلومات التي لدينا بشأنكم، فيجوز تداولها في حدود مجموعة إتش إس بي سي حسبما نراه ملائماً ووفقاً لما تنص عليه هذه الشروط، ولكن لن يتم الإفصاح عنها لأي كيانات أخرى خارج مجموعة إتش إس بي سي، ما لم:

٣-١-١ نكن ملزمين قانوناً بالإفصاح لهم

٣-١-٢ يكن علينا التزام رسمي عام بالإفصاح لهم،

٣-١-٣ يكن الإفصاح قد تم بموافقة صريحة منكم أو حال اعتبار موافقتكم قد صدرت من واقع قبولكم لهذه الشروط.

**وكالات مرجع الائتمان**

٣-٢ عليكم الموافقة على أنه يجوز لنا تداول معلوماتكم مع وكالات مرجع ائتمان (بما في ذلك مكاتب الائتمان التي يتم إدارتها وفقاً للوائح مصرفية في نطاق البلد)، وأن نستخدم أي معلومات أخرى متاحة من مصادر عامة للتحقق من هويتكم وملاءمتكم للحساب. وإن تقدمتم بطلب فتح حساب جاري أو إجراء تسهيلات ائتمانية، فيجوز لنا استخدام تفاصيل التاريخ الائتماني لكم لتقييم قدرتك على الوفاء بالتزاماتكم المالية.

٣-٣ عليكم الموافقة على أنه يجوز لمجموعة إتش إس بي سي استخدام بل تداول أي معلومات بشأنكم في حدود مجموعة إتش إس بي سي من حيث معاملاتكم وعلاقاتكم مع مجموعة إتش إس بي سي وذلك لأغراض التقييم الائتماني وخدمة العملاء وبحوث السوق والتأمين ومراقبة الحسابات والأغراض الإدارية الأخرى، وقد يكون من ضمنها معلومات بشأنكم وردت لنا من جانبكم أو من قبل شخص آخر يعمل نيابة عنكم.

٣-٤ عليكم الموافقة على أنه يجوز لنا التعامل مع وكلاء لمجموعة إتش إس بي سي | أو للغير لتوفير الخدمات نيابة عنا، وقد يدخل في ذلك عمليات معالجة لمعلوماتكم الشخصية.

- 3.5 Whether your information is processed in the Country or overseas, your information will be protected by a strict code of secrecy and security to which all members of the HSBC Group, its staff and third party agents are bound to adhere.
- 3.6 You agree that information about you may also be processed for the purposes of complying with anti-money laundering and anti-terrorism laws and regulations, and fighting crime and terrorism. This may require the disclosure of your information to local or overseas governmental or regulatory authorities or to any other person we reasonably think necessary for these purposes. If you give us false or inaccurate information and fraud is identified, details will be passed to fraud protection agencies to prevent fraud or money laundering.

### Information about products, services and promotions

- 3.7 You agree that the HSBC Group may use and share relevant information about you, your transactions, and your relationships with the HSBC Group and give you information by post, telephone, electronic or other means about products, services and promotions available from the HSBC Group and selected third parties which may be of interest to you.
- 3.8 We may share information about you to selected third parties if we feel their products and services may be of interest to you. We will ensure that all third parties treat your information as securely as we would.
- 3.9 You agree that the HSBC Group may also use and share relevant information about you, your transactions and your relationships with the HSBC Group in the way described above to ensure that promotional content displayed to you on screen when you log onto HSBC Group websites is more likely to be relevant and of interest.
- 3.10 To ensure that we carry out your instructions accurately, to help us to improve our services, and in the interests of security, you agree that we may monitor and/or record your telephone calls with us. Any recordings remain our sole property.

### Banker's References

- 3.11 We will obtain your consent before providing a banker's reference about you, and if we receive a request for such a reference from another financial services institution we shall provide information required to verify your identity for money laundering purposes.

٥-٣ وسواء خضعت معلوماتكم للمعالجة داخل البلد أو بالخارج، فستكون معلوماتكم موضع حماية من خلال كود سري وتأميني دقيق يلتزم به كافة أعضاء مجموعة إتش إس بي سي وعاملاتها وكلائها من الغير.

٦-٣ عليكم الموافقة على أنه يجوز معالجة المعلومات الخاصة بكم لغرض الالتزام بأحكام القوانين السارية، ومنها قوانين ولوائح مكافحة غسيل الأموال ومكافحة الإرهاب وقوانين ولوائح مكافحة الجريمة والإرهاب. وقد يتطلب ذلك الإفصاح عن معلوماتكم لهيئات حكومية أو رقابية محلية أو خارجية أو لأي شخص آخر حسبما نراه ضرورياً لهذا الغرض. وإن سلمتمونا معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة وتحققنا من وجود ثمة غش بها، فسوف نرسل التفاصيل إلى وكالات منع الاحتيال لمنع أية محاولات احتيال أو غسيل أموال.

### معلومات بشأن المنتجات والخدمات وعمليات الدعاية والترويج

- ٧-٣ عليكم الموافقة على أنه يجوز لمجموعة إتش إس بي سي استخدام وتداول معلومات بشأنكم وبشأن معاملتكم وعلاقتكم مع أعضاء مجموعة إتش إس بي سي، وأن يتم إرسال معلومات لكم بالبريد أو بالهاتف أو إلكترونياً أو بأي وسائل أخرى وذلك بشأن ما هو متوفر من منتجات وخدمات و ما يتم من أعمال دعائيه تجريبها مجموعة إتش إس بي سي أو من تختراره من الغير وتكون محل اهتمام من جانبكم.
- ٨-٣ قد نتداول معلومات بشأنكم مع كيانات منتقاه من الغير إذا رأينا أن منتجاتهم وخدماتهم قد تكون محل اهتمام من جانبكم. وسوف نضمن أن تتعامل جميع الكيانات من الغير مع معلوماتكم بشكل آمن مثلما نقوم تماماً.
- ٩-٣ عليكم الموافقة على أنه يجوز لمجموعة إتش إس بي سي استخدام وتداول معلومات بشأنكم وبشأن معاملتكم وعلاقتكم مع مجموعة إتش إس بي سي على النحو الموضح أعلاه بحيث نضمن أن يكون المحتوى الدعائي المعروف لكم على الشاشة حين دخولكم على المواقع الإلكترونية لمجموعة إتش إس بي سي هو محتوى ذو صلة بالتعاملات بل ومحل اهتمام بالنسبة لكم.
- ١٠-٣ حتى نضمن أننا ننفذ تعليماتكم بدقة ولمعاونتنا على تحسين خدماتنا بل ولمراعاة المصالح الأمنية، عليكم الموافقة على أنه يجوز لنا مراقبة و/ أو تسجيل مكالماتكم الهاتفية معنا، علماً بأن أي تسجيلات بهذا الشأن ستظل ملكية خاصة بنا.

### المرجعيات المصرفية

- ١١-٣ سوف نحصل على موافقتكم قبل تقديم أي مرجع مصرفي بشأنكم، وإن ورد لنا طلب بشأن هذا المرجع المصرفي من إحدى مؤسسات الخدمات المالية الأخرى. فسوف نوفر المعلومات المطلوبة للتحقق من هويتكم وذلك لأغراض منع غسيل الأموال