

## Terms and Conditions for Video/Audio Call

## الشروط والأحكام عبر المكالمات المرئية/صوتية

### 1. Introduction

These Terms and Conditions govern the Clients' use of the Video/Audio Call Service to allow the customers to initiate a video/audio call to answer their inquiries or to request providing some services without the need to visit the Bank's

**The Bank:** Refers to the Arab Jordan Investment Bank (AJIB), wherever mentioned in these terms and conditions.

**The Customer:** Refers to any natural person who holds an account deemed eligible for the Service.

**The Service:** Banking services provided by the Bank through video and audio communication, in accordance with these Terms and Conditions and the Bank's policies.

#### (the Service) is provided via:

- AJIB mobile app,
- Via a link sent by the Bank through SMS to their phone number.

By using the Service, you agree to abide by the following Terms and Conditions. Please read them carefully.

### 2. Official Communication

- The Service is an optional service provided by AJIB to its customers and the Bank alone determines which accounts are eligible to use the service.
- The Service enables the Customer to communicate with the Bank's designated employees, if they choose the Service through the banking application, after logging by using their username, via a video/audio call option. Alternatively, the Customer can contact the Bank via a phone call, after the bank verifies the customer's identity. A link will then be sent from the Bank to the Customer via SMS to their mobile phone numbers.
- It is understood by the Customer, that the Service is limited to answering his/her inquiries or requesting certain services as determined by the Bank. The Customer acknowledges that by using the Service he/she is contacting the Bank officially. The Customer also acknowledges that the Service serves as a formal communication channel for conducting banking transactions and services.
- The Customer acknowledges that by engaging in a video/audio call mobile banking requires permission to access the Customer's device, Cameras and recording.
- The Customer acknowledges that he/she shall not be entitled to use the Service provided, to perform malicious acts, software attacks on the Bank's systems, as well as any other actions that can harm the Bank, its assets, systems, communications, as well as the Bank's employees. - The Customer shall take all reasonable actions to prevent the performance of actions described in this article, by third parties through the use of his devices. In the event of a security breach identified by the Customer, including unauthorized access to the link for the meeting by a third party, the Service User must immediately inform the Bank thereof.

### ١. المقدمة

تسري هذه الشروط والأحكام على استخدام العملاء خدمة مكالمات المرئية/الصوتية للإجابة عن استفساراتهم أو طلب بعض الخدمات دون الحاجة لزيارة فروع البنك.

#### تعريفات:

**البنك:** بنك الإستثمار العربي الأردني أينما ذكر في هذه الشروط.  
**العميل:** أي شخص طبيعي لديه حساب مؤهل للحصول على هذه الخدمة  
**الخدمة:** تقديم خدمة مصرفية من قبل البنك من خلال الإتصال المرئي/الصوتي وفقاً للشروط والأحكام العامة هذه والسياسات البنك.

#### تقدم الخدمة بواسطة:

- تطبيق الهاتف النقال AJIB
- بواسطة رابط مرسل من البنك الى العميل من خلال الرسائل القصيرة SMS على ارقام هواتفهم النقالة لتمكين العملاء من بدء مكالمات مرئية/صوتية.

باستخدامك لهذه الخدمة. فإنك توافق على الالتزام بالشروط والأحكام التالية. يرجى قراءتها بعناية.

### ٢. التواصل الرسمي

- ان الخدمة هي خدمة اختيارية مقدمة من البنك لعملائه. والبنك هو من يحدد الحسابات المؤهلة لتلقي هذه الخدمة.
- تمكن الخدمة العميل من التواصل مع موظفي البنك المعنيين اذا اختاروها من خلال التطبيق البنكي وذلك بعد الدخول بإسم المستخدم الخاص به عبر خيار مكالمات مرئية /صوتية. أو من خلال مكالمات هاتفية مع البنك بعد تحقق الأخير من هوية العميل. ليتم ارسال رابط من البنك الى العميل من خلال الرسائل القصيرة SMS على ارقام هواتفهم النقالة.
- من المفهوم لدى العميل ان الخدمة تختصر على الإجابة عن استفساراته أو طلب بعض الخدمات وبحسب ما يحدده البنك.
- يقر العميل بأنه وباستخدامه للخدمة. فإنه يتواصل رسمياً مع البنك. كما يقر العميل بأن الخدمة تمثل قناة تواصل رسمية لإجراء المعاملات والخدمات المصرفية.
- يقر العميل بأن إجراء مكالمات بواسطة تسجيل مرئي/صوتي. فإن الخدمة تتطلب إذنًا للوصول إلى جهازه. والكاميرا. والتسجيل.
- يقر العميل أنه لن يكون مخولاً باستخدام الخدمة للقيام بأفعال ضارة. أو شن هجمات برمجية على أنظمة البنك. أو أي أفعال أخرى يمكن أن تلحق الضرر بالبنك أو ممتلكاته أو أنظمتها أو اتصالاته أو موظفيه. وعلى العميل اتخاذ جميع الإجراءات المعقولة لمنع تنفيذ الأفعال المذكورة في هذه المادة من قبل أطراف ثالثة باستخدام أجهزتك. في حالة اكتشاف خرق أمني من قبلك. بما في ذلك الوصول غير المصرح به إلى الرابط الخاص بالاجتماع من قبل طرف ثالث. يجب على العميل إبلاغ البنك بذلك فوراً.

- The bank will provide the service at times it determines and deems appropriate, at its sole discretion.

- سيقوم البنك بتقديم الخدمة الإتصال باوقات يحددها وبحسب ما يراه مناسباً بإرادته المنفردة.

### 3. Acceptance of Requests

By using the Service, the Customer authorizes the Bank to accept and act upon the Customer's banking demands. Any request made by the Customer during the video/audio call will be treated by the Bank as if the Customer are visiting a physical Bank's branch. The customer acknowledges that his/her requests will be processed in accordance with the Bank's policies.

### ٣. قبول الطلبات

يقر العميل أنه باستخدامه الخدمة، يفوض البنك بقبول وتنفيذ طلباته المصرفية. وسيتم التعامل مع أي طلب يقدمه العميل خلال مكالمات مرئية /صوتية من قبل البنك كما لو كان العميل يزور فرع البنك فعلياً. وتقر بأنه سيتم معالجة طلباته وفقاً لسياسات البنك.

### 4. Recording and Security

- The Customer consents to the recording of the video/audio call for quality assurance, and compliance with regulatory requirements. The recordings will be securely stored by the Bank and accessed only by authorized personnel.
- The Customer is responsible for the accuracy of the information, documents, and images provided by him/her while receiving the Service. The Bank shall bear no liability for any consequences arising from their inaccuracy.
- The Customer is obliged to fully cooperate with the bank's employees in every possible way to provide all relevant information, data, or documents and allow the Bank's Employees to capture photos or screenshots as required.
- The Bank may request the Customer, to enter a password or username, or to answer security questions, or use any other means for the purposes of verifying the Customer identity and complete the required banking transactions.
- The Customer agrees that video and audio banking services for any banking products are subject to verification and may be declined by the bank for various reasons, including but not limited to:
  - failure to meet technical requirements,
  - lack of cooperation with the Bank's employees,
  - any other reason at the bank's sole discretion.
- The Customer agrees that the Bank may maintain a record that includes all the details of the demands and services requested by him/her, including data / audio recording / video recording of the entire process, and to retain in the Bank's records. The Customer accordingly accepts the recorded extracts as evidence in proving its content and it serves as written evidence.
- The Customer agrees that the Bank has the right to completely or partially stop him/her from using the Service at any time and without any liability on the Bank.

### ٤. التسجيل والأمان

- يوافق العميل على تسجيل المكالمات المرئية /الصوتية لأغراض ضمان الجودة. والامتثال للمتطلبات التنظيمية. ومن المعلوم للعميل أنه سيتم تخزين التسجيلات بشكل آمن من قبل البنك والوصول إليها فقط من قبل الموظفين المعتمدين.
- يكون العميل مسؤولاً عن صحة المعلومات / المستندات / الصور والتي يقدمها إثناء تلقيه الخدمة ولا يتحمل البنك أي مسؤولية ناجمة عن عدم صحتها.
- يلتزم العميل بالتعاون مع موظفي البنك بكل الطرق لتقديم جميع المعلومات / البيانات / المستندات ذات الصلة والسماح لموظفي البنك المعنيين بالنقاط الصور لقطات الشاشة الخاصة به .
- قد يطلب البنك من العميل، إدخال كلمة مرور أو اسم مستخدم، أو الإجابة على أسئلة أمان، أو استخدام أي وسيلة أخرى للتحقق من هويتك لإكمال المعاملات المصرفية المطلوبة.
- يوافق العميل على أن الخدمات المصرفية المرئية / الصوتية لأي من المنتجات البنكية تخضع للتحقق من البنك ، وقد يتم رفضها من البنك لأسباب مختلفة منها على سبيل المثال لا الحصر:-
  - عدم استيفاء المعايير الفنية.
  - عدم تعاون العميل مع موظفي البنك.
  - أي سبب آخر حسب تقدير البنك.
- يوافق العميل على أن يحتفظ البنك بسجل يتضمن جميع تفاصيل الطلبات والخدمات التي طلبتها بما في ذلك البيانات / التسجيل الصوتي / التسجيل المرئي لكامل العملية، والاحتفاظ به في سجلات البنك. وبناءً عليه، فإن العميل يقبل المقاطع المسجلة كأدلة لإثبات محتواها وتعتبر دليلاً مكتوباً.
- يوافق العميل على أن للبنك الحق في إيقاف العميل عن استخدام الخدمة تمامًا أو جزئيًا وفي أي وقت ودون أي مسؤولية من جانب البنك.

### 5. Irreversibility of Requests:

The Customer acknowledges that any request made by him/her during the Service is final and cannot be reversed or altered once confirmed by the Bank.

### ٥. عدم قابلية الطلبات للتغيير

يقر العميل بأن أي طلب يقدمه خلال استخدام الخدمة نهائي ولا يمكن عكسه أو تغييره ، وذلك بمجرد تأكيده من قبل البنك.

## 6. Technical Requirements

The Customer must have a stable internet connection and a compatible device to use the Service. The Bank will not be responsible for any technical issues that may arise due to the Customer's device or internet connection.

## 7. Limitation of Liability

The Customer agrees to deal with the Service, without any liability of any kind on the Bank or any of its employees, whom shall not be liable for the inability to provide the Service for any reason including force majeure, accidental events, problems in the internet network, communication restrictions and interferences, inability of the platform to establish the connection or restricted access thereto, problems due to the Customer's equipment.

The Customer will be responsible for any failure in hardware / software that may negatively affect service security. The customer hereby discharges the Bank from any responsibilities in this regard.

The Bank will not be responsible if inaccurate information is given by the Customer through the Service.

The Customer shall be solely responsible for any risks, errors, damage, losses, costs or expenses that he may incur as a result of his breach of these terms.

The Customer is also responsible for any fraud that he/she is exposed to without any liability on the Bank.

The Customer shall bear all compensations, costs, claims and damages that the Bank may suffer as a result of breaching these conditions.

## 8. Information Protection and Anti-Terrorism

- All data and information furnished by the Customer to the Bank is subject to Bank Secrecy conditions according to the Banks Law. The Customer approves and irrevocably authorizes the Bank to disclose relevant information and/or documents related to the Customer and their accounts if required by applicable laws, regulations, and instructions or from the relevant authorities.
- The service is subject to anti-money laundering and counter-terrorism financing regulations.

## 9. Governing Law & Jurisdiction

These Terms and Conditions shall be governed by the laws of the Hashemite Kingdom of Jordan, and the middle Amman courts shall have the exclusive jurisdiction to overlook any dispute that may arise.

## ٦. المتطلبات التقنية

يجب أن يكون للعميل اتصال إنترنت مستقر وجهاز متوافق لاستخدام الخدمة. ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي مشاكل تقنية قد تطرأ بسبب جهاز العميل أو اتصال الإنترنت.

## ٧. تحديد المسؤولية

يوافق العميل على التعامل مع الخدمة، دون أي مسؤولية من أي نوع على البنك أو أي من موظفيه، ولا يتحملون أي مسؤولية عن عدم القدرة على توفير الخدمة لأي سبب كان، بما في ذلك القوة القاهرة، والأحداث العرضية، والمشاكل في شبكة الإنترنت، والقيود والتدخلات في الاتصالات، وعدم قدرة المنصة على إقامة الاتصال أو الوصول المقيد إليها، والمشاكل الناجمة عن أجهزة العميل.

سيكون العميل مسؤولاً عن أي فشل في الأجهزة / البرمجيات التي قد تؤثر سلباً على أمن الخدمة و / أو فعالية الخدمة. ويبرئ العميل ذمة البنك بموجب هذه الشروط من أي مسؤوليات في هذا الصدد.

لن يكون البنك مسؤولاً في حال تم تقديم معلومات غير دقيقة من العميل للبنك من خلال الخدمة.

يكون العميل هو المسؤول الوحيد عن جميع المخاطر والأخطاء أو الأضرار أو الخسائر أو التكاليف أو النفقات التي قد يتحملها نتيجة لخلاله لهذه الشروط.

يكون العميل مسؤولاً أيضاً عن أي احتيال يتعرض/تعرض له دون أي مسؤولية على البنك.

يتحمل العميل جميع التعويضات والتكاليف والمطالبات والأضرار التي قد يتكبدها البنك نتيجة للاخلال بهذه الشروط.

## ٨. حماية المعلومات ومكافحة الارهاب

- ان جميع البيانات والمعلومات المقدمة من العميل إلى البنك تخضع لسرية البنك وفقاً لقانون البنوك. ويوافق العميل ويفوض البنك تفويضاً غير قابل للنقض بالإفصاح عن المعلومات و/أو المستندات تتعلق بالعمل و/أو حساباته إذا كانت القوانين والأنظمة والتعليمات ومتطلبات السلطات الرقابية تتطلب ذلك.

- تخضع هذه الخدمة لتعليمات مكافحة غسيل الاموال وتمويل الارهاب.

## ٩. القانون المعمول به واختصاص المحاكم

تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين المملكة الأردنية الهاشمية. وتكون محاكم وسط عمان هي المختصة في النظر في أي نزاع ينشأ لا سمح الله.

## 10. Acceptance

By clicking "Accept" or participating in the Service, The Customer acknowledges reading, understanding, and agreeing to these Terms and Conditions.

## ١٠. القبول

من خلال النقر على «قبول» أو المشاركة في الخدمة، يقر العميل بأنه قرأ وفهم ووافق على هذه الشروط والأحكام.

## 11. Changes to Terms

The Bank reserves the right to amend the Service conditions or eligibility criteria at any time. The bank is obligated to notify customers of any changes or updates to the terms of service that may affect them. notification shall be made using the means approved and employed by the bank for this purpose.

## ١١. التغييرات على الشروط

يحتفظ البنك بالحق في تعديل شروط الخدمة أو معايير الأهلية في أي وقت. ويتعين على البنك إشعار العملاء بأي تغييرات أو تحديثات تطرأ على الشروط المتعلقة بالخدمة، والتي قد تؤثر عليهم. يتم الإشعار باستخدام الوسائل المعتمدة والمستخدمه من قبل البنك لهذا الغرض.

## 12. Contact Information

For any questions or concerns regarding these Terms and Conditions or the Service, please contact our customer service at 065003005.

Please note that all information provided or recorded is protected in accordance with the Data Protection Law. Please read the bank's privacy policy on the website [www.ajib.com](http://www.ajib.com), in regard to the processing of your personal data.

## ١٢. معلومات الاتصال

لأي أسئلة أو استفسارات بشأن هذه الشروط والأحكام أو الخدمة، يرجى الاتصال بخدمة العملاء لدينا على ٠٦٥٠٠٣٠٠٥.

يرجى العلم بأن جميع المعلومات المقدمة من العميل أو المسجلة محمية وفقاً لقانون حماية البيانات الشخصية. يرجى قراءة سياسية الخصوصية الخاصة بالبنك عبر الموقع الإلكتروني [www.ajib.com](http://www.ajib.com) فيما يتعلق بمعالجة بياناتك الشخصية.

## 13. Language:

The Arabic text shall prevail in the case of any difference between the Arabic and English texts of this Agreement.

The Customer thereby acknowledges that he/she has reviewed, understood, comprehended and approved the Terms, which are considered an integral part of applying for the Service.

## ١٣. اللغة:

حال ظهور خلاف ما بين النص الوارد باللغة العربية وذلك الوارد باللغة الإنجليزية فيسود النص الوارد باللغة العربية.

يقر العميل بموجب ذلك أنه قد قام بمراجعة وفهم واستيعاب الموافقة على الشروط والأحكام هذه