AJIB
بنك الإستثمار العربي الأردني
ARAB JORDAN INVESTMENT BANK

# Special Terms and Conditions for Electronic Banking Services provided by Arab Jordan Investment Bank via the electronic channels (internet banking and/or mobile phones etc.)

# الشروط والاحكام الخاصة للخدمات المصرفية الالكترونية والتي يقدمها بنك الإستثمار العربي الأردني للمتعاملين معه باستخدام القنوات الالكترونية (الإنترنت البنكي و/أو الهاتف الخلوي..الخ)

## Introduction:

Whereas the Arab Jordan Investment Bank has launched self-subscribing electronic banking services directly through electronic channels (the Internet Banking and / or AJIB Mobile etc.), which allows the Customer to access his account (s) and perform electric banking transactions by himself.

Whereas I / we, wish to join the available electronic banking services offered by Arab Jordan Investment Bank in order to access our account(s) and perform electronic transactions through electronic channels (Internet Banking and / or AJIB Mobile etc.).

I, we acknowledge that once we access the website of Arab Jordan Investment Bank and / or use any of the electronic services, our acceptance of the General Terms and Conditions related to electronic banking services through an electronic link shall create effective binding agreement with Arab Jordan Investment Bank. This agreement shall be binding upon me / us for accessing our account(s) and conducting any electronic transactions through the electronic services provided by Arab Jordan investment Bank.

These Terms, referred to as the "Special Terms and Conditions for Electronic Banking Services", which shall apply to the use of electronic banking services provided by Arab Jordan Investment Bank for its clients to carry out certain transactions and/or obtain specific banking services through electronic channels (internet banking and/ or mobile phones etc.).

The following terms shall have the meanings ascribed to then in these terms, unless stated otherwise:

## مقدمة:

حيث أن بنك الاستثمار العربي الأردني قد أطلق خدمة الاشتراك الذاتي بالخدمة المصرفية الإلكترونية للمتعاملين معه باستخدام القنوات الإلكترونية (الإنترنت البنكي. التطبيق البنكي..الخ) والتي تتيح للعميل الدخول إلى حسابه/حساباته وإجراء معاملات مصرفية ذاتية إلكترونياً.

وحيث أنني/أننا نرغب بالاشتراك بالخدمات المصرفية المتاحة من قبل بنك الاستثمار العربي الأردني وذلك للدخول إلى حساباتنا/حساباتنا وإجراء معاملات مصرفية إلكترونياً من خلال القنوات الإلكترونية (الإنترنت البنكي و/أو التطبيق البنكي..الخ).

أقر/نقر بأنه وبمجرد دخولنا إلى الموقع الالكتروني الخاص ببنك الاستثمار العربي الأردني و/أو استعمالنا لأي من الخدمات الإلكترونية. وموافقتنا الكترونيا من خلال الرابط الإلكتروني على الشروط والأحكام العامة المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك. تنشأ اتفاقية نافذة المفعول مع بنك الاستثمار العربي الأردني بحيث تكون هذه الاتفاقية ملزمة لي/لنا للدخول إلى حساباتنا/حساباتنا وإجراء أي معاملة مصرفية إلكترونياً من خلال الخدمات الإلكترونية المقدمة من بنك الاستثمار العربي الأردني.

تسمى هذه الشروط "الشروط والأحكام الخاصة للخدمات الالكترونية المصرفية" وتطبق على الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك الاستثمار العربي الأردني للمتعاملين معه لتنفيذ بعض المعاملات و/أو الحصول على بعض الخدمات المصرفية باستخدام القنوات الإلكترونية (الإنترنت البنكي و/أو التطبيق البنكي..الخ). ويكون للكلمات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني التفصيلية المبينة إزاء كل منها ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك.

## The Bank: Arab Jordan Investment Bank

Service: Any or all banking electronic services provided by Arab Jordan Investment Bank for its clients enabling them to conduct transactions and/or access specific banking services through the Internet, landline, mobile phone and/or electronic channels.

Client/User: The account holder/s at Arab Jordan Investment Bank and/or the authorized person/s for using the Service.

The Instructions: The Instructions for Electronic Services provided by Arab Jordan Investment Bank via the Internet, landline, mobile phones and/or electronic channels.

Electronic Message: The information that is created, sent, delivered, or saved in any electronic method (such as emails. SMS or any other electronic method for exchanging electronic information).

## البنك: بنك الاستثمار العربي الأردني

الخدمة: أي وكل من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك الاستثمار العربي الأردني للمتعاملين معه لتنفيذ بعض المعاملات و/أو الحصول على بعض الخدمات المصرفية باستخدام الشبكة العالمية (الانترنت) و/أو الهاتف الأرضي و/أو الهاتف الخلوي و/أو القنوات الإلكترونية.

المستخدم/العميل: صاحب/أصحاب الحساب المفتوح لدى بنك الاستثمار الأردني و/أو المفوض/ المفوضين عنه لاستخدام الخدمة.

التعليمات: تعليمات الخدمة المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك الإستثمار العربي الأردني للمتعاملين معه باستخدام الشبكة العالمية (الإنترنت) و/أو الهاتف الأرضي و/أو الهاتف الخلوي و/أو القنوات الإلكترونية.

الرسالة الإلكترونية: المعلومات التي يتم إنشاؤها أو إرسالها أو تسلمها أو تخزينها بأي وسيلة إلكترونية ومنها البريد الالكتروني أو الرسائل القصيرة (SMS) أو أي وسيلة أخرى لتبادل المعلومات إلكترونياً.

AJIB
بنك الإستثمار العربي الأردني
ARAB JORDAN INVESTMENT BANK

**The Singular term include the plural, and vice versa.**

First: The Bank provides the Client with the opportunity to enroll in the Service to conduct transactions and/or access available banking services. The Bank reserves the right to refuse any Client's request to register for the Service at its sole discretion and for any reason.

Second: The Client acknowledges the following:

- The Client is fully aware that the use of the Service constitutes acceptance of and agreement to comply with all the clauses of the Terms stipulated herein, and as may be amended from time to time.
- The Bank shall not be liable for any interruption, disruption of the Service and/or any errors in the information obtained through the Service or hacking. Despite the bank's use of all possible security measures and protocols to protect the Client from online breaches, the use of electronic banking services involves risks, including risks resulting from the client's misuse of the service, hacking, and risks due to the nature of the internet. The Client must take all necessary precautions to ensure the secure use of electronic banking services.
- The bank may cancel and/or suspend the service in the event of the Customer failure to fulfill its contractual obligations, after notifying the customer through any approved and agreed-upon means including sending SMS.
- The customer agrees that the Bank is entitled to collect fees, commissions, and expenses for any banking services provided to the customer, provided that this does not conflict with the Consumer Financial Protection Instructions for the banking sector. Such collection shall be made pursuant to a written notice sent to the customer's email address or through SMS messages sent to the mobile number provided by the customer to the Bank, or by any other means of notification. The Client can view commission and interest rates on the main page of the Bank's website and within branches, along with any changes made to them. It is noted that the bank provides the Central Bank of Jordan with the relevant electronic link.
- The Bank reserves the right to use any information related to the Client internally to provide him/her with information regarding any transaction or new banking services. The Client hereby agrees to such usage without requiring further approval from the Client.
- The Bank shall have the right to terminate the agreement without recourse to the courts in either of the following cases:
  - If it is discovered that the customer is included on any list of people with whom dealings are prohibited.
  - If the Bank determines that any of the documents submitted to obtain credit, or any of the guarantees and undertakings provided, are invalid or inaccurate.
- As soon as a Client creates an account with the bank through one of the electronic channels (Internet Banking, AJIB Mobile, etc.), reactivates their bank account, recovers or changes their username or password through these channels, or accesses these channels from a device other than the one stored in the Bank's records, or changes the phone number registered with the Bank using one of the electronic channels, the Bank is authorized to verify the Client's identity according to the procedures followed at the Bank and the instructions and procedures of the Central Bank of Jordan. It is understood that all data and information obtained from the customer within the framework of the contractual relationship are subject to the banking secrecy provisions stipulated by law.

**صيغة المفرد تشمل المثنى والجمع والعكس صحيح.**

أولا: يوفر البنك للمستخدم إمكانية الاشتراك بالخدمة لتنفيذ المعاملات و/أو الحصول على الخدمة المصرفية المتاحة. ويحق للبنك أن يرفض أي طلب إشتراك يتقدم به أي مستخدم للإشتراك بالخدمة وفقاً لتقديره ولأي سبب.

ثانيا: يقر العميل بما يلي:

- أنه من المعلوم لديه جيداً أن استخدام الخدمة من قبله يعتبر إقراراً من «صاحب الحساب» بأنه يقبل ويلتزم باتباع كافة بنود هذه التعليمات (وما قد يطرأ عليها من تعديلات مستقبلاً).
- لا يترتب على البنك أي مسؤولية في حالة عدم انتظام و/أو توقف الخدمة و/أو وجود خطأ في المعلومات المستخرجة بواسطتها أو إختراق لحسابات العميل. فعلى الرغم من استخدام البنك لكافة الإجراءات الأمنية والبروتوكولات الممكنة لحماية العميل من الاختراق عبر الإنترنت، فإن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يصاحبه مخاطر بما فيها مخاطر ناجمة عن سوء استخدام العميل للخدمة أو الاختراق والمخاطر بسبب طبيعة شبكة الإنترنت. وعلى العميل اتخاذ كافة الوسائل لاستخدام آمن للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- يحق للبنك الغاء و/أو حجب الخدمة في حال اخلال العميل بتنفيذ التزاماته التعاقدية وبعد انذاره بالوسائل المعتمدة والمتفق عليها مع العميل ومنها ارسال رسالة نصية قصيرة.
- يوافق العميل على انه يحق للبنك استيفاء الرسوم والعمولات والمصاريف على أي من الخدمات المصرفة المقدمة للعميل وبما لا يتعارض مع تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك .بموجب إشعار خطي يرسل الى البريد الالكتروني للعميل أو من خلال الرسائل النصية القصيرة الى رقم الموبايل الذي يزوده العميل الى البنك أو بواسطة أي وسيلة اشعار أخرى وبحسب ما يتم الاتفاق عليه بين البنك والعميل. ويمكن للعميل الاطلاع على اسعار العمولات والفوائد على الصفحة الرئيسية لموقع البنك الالكتروني و داخل الفروع وبأي تعديل يطرأ عليها علما أن البنك يقوم بتزويد البنك المركزي الأردني بالرابط الالكتروني الخاص بذلك.
- يحق للبنك، استخدام المعلومات المتعلقة بالمستخدم داخلياً لتمكينه من تزويد العميل بمعلومات عن أية معاملات/خدمات مصرفية جديدة. و يوافق العميل بموجب هذا المستند على هذا الاستخدام ودون حاجة البنك الى أي موافقة أخرى من العميل.
- يحق للبنك انهاء العقد دون اللجوء الى المحكمة في اي من الحالتين التاليتين:
  - اكتشاف ان العميل ندرج على اي من القوائم المحظور التعامل نعهم.
  - اذا تبين للبنك عدم صحة أي من المستندات المقدمة للحصول على الائتمان أو في الضمانات والتعهدات المقدمة.
- لدى قيام العميل بإنشاء حساب لدى البنك على إحدى القنوات الإلكترونية (الإنترنت البنكي، التطبيق البنكي..الخ) أو إعادة تفعيل حسابه البنكي، أو في حال استعادة/ تغيير اسم المستخدم أو استعادة كلمة المرور للعميل من خلال هذه القنوات، أو عند الوصول إليها من جهاز آخر غير المسجل في سجلات البنك، أو تغيير رقم الهاتف المسجل لدى البنك من خلال استخدامه لإحدى القنوات الاكترونية فإن للبنك التحقق من هوية العميل وذلك بحسب الاجراءات المتبعة لديه وتعليمات واجراءات البنك المركزي الأردني. (ومن المعلوم بأن كافة البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من العميل ضمن اطار العلاقة التعاقدية تخضع لأحكام السرية المصرفية المنصوص عليها في القانون.

- If the Bank allows the Client to access his account from more than one device, the permission will be in accordance with the procedures followed by the Bank, as well as the instructions and measures adopted by the Central Bank of Jordan. The Client acknowledges that the Bank may set a maximum limit on the number of devices through which the Client is authorized to access the account, which is three devices. Simultaneous access is not allowed.
- To enable the Bank to monitor the effectiveness of the Client's phone number linked to the bank account and periodically verify the effectiveness of using electronic channels through the same phone number registered with the bank, the Client is required to enter a one-time password (OTP) at least once every 90 days when accessing their account on electronic channels. A grace period of up to 30 days is allowed after the elapse of the (90) days, during which a one-time password (OTP) will be sent for any login attempt by the Client before the account(s) become «inactive.» The Client will then need to reactivate the account(s) according to the procedures followed by the Bank and the instructions of the Central Bank of Jordan.

- إنه، وفي حال السماح للعميل بالدخول إلى حسابه على أكثر من جهاز، فإنه يُسمح له بذلك وفقاً للاجراءات المتبعة لدى البنك وبحسب تعليمات واجراءات البنك المركزي الأردني. ومن المعلوم لدى العميل أن للبنك أن يضع حد أقصى لعدد الأجهزة المصرح لها بالوصول إلى الحساب، والذي هو 3 أجهزة. ولا يُسمح للعميل بالدخول المتزامن.
- ليتمكن البنك من متابعة فعالية رقم هاتف العميل المرتبط بالحساب والتحقق الدوري من فعالية استخدام القنوات الإلكترونية من خلال نفس رقم الهاتف المعرف لدى البنك. يلتزم العميل بإدخال رمز سري لمرة واحدة (OTP) بحد أقصى (90) يوماً عند الدخول لحسابه على القنوات الإلكترونية. ويتم تحديد فترة سماح بعد مضي الـ (90) يوماً تصل الى (30) يوماً يتم خلالها إرسال رمز سري لمرة واحدة (OTP) عند أي محاولة دخول من قبل العميل على حسابه. قبل أن تصبح حالة الحسابات «غير فعالة» وسيحتاج العميل بعدها إلى إعادة تفعيل الحساب/الحسابات وفقاً للإجراءات المتبعة لدى البنك بحسب تعليمات البنك المركزي الأردني.

Third: The Bank reserves the right decline, reject, and/or delay the execution of any transaction and/or payment orders without providing a reason or referring to the Client, with no liability on the Bank, this includes but not limited to:

- if the account balance is insufficient to cover the transactions value, including interest, commissions, and expenses.
- If the value of the transaction exceeds the maximum daily approved limit or the permitted number of transactions.
- The Bank needs to conduct verification processes for the transfer operation.
- Incomplete or insufficient information provided in the transfer order.
- Violation of anti-money laundering and counter-terrorism financing regulations.

ثالثا: يحق للبنك أن يحتفظ بحقه في الامتناع و/أو رفض و/أو تأخير إجراء أي عمليات تحويل و/أو أوامر دفع بأية مبالغ. ودون الرجوع المسبق أو اللاحق للمستخدم. ودون إبداء الأسباب أو أدنى مسؤولية على البنك. ويشمل ذلك الحالات التالية، والواردة على سبيل المثال لا الحصر:

- عدم توفر رصيد كاف في الحساب المعني في الوقت الذي يتم فيه التحويل، بما يغطي قيمة هذه العملية والفوائد والعمولات والمصاريف المترتبة عليها.
- تجاوز عدد المرات أو الحد الاقصى المسموح به للتحويل يومياً.
- حاجة البنك لإجراء بعض عمليات التحقق الخاصة بعملية التحويل.
- عدم اكتمال أو كفاية المعلومات الواردة في أمر التحويل.
- مخالفة تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

Fourth: The transaction will be executed automatically on the date requested by the Client if the transfer is for an account held at any of the Bank's branches in Jordan. For transfers to account(s) at the Bank's branches outside Jordan, or for other banks in Jordan and/or abroad, the transaction will be executed after a period determined by Bank's according to internal instructions. In all cases, the requested amount, along with all charges, commissions, expenses, and other applicable fees will be debited from the Client's account on the day the transfer request is made.

رابعا: تُنفذ معاملة التحويل باستخدام الخدمة آلياً في اليوم الذي يحدده المستخدم إذا كان التحويل لحساب مفتوح لدى أي من فروع بنك الاستثمار العربي الأردني في الأردن، وبعد عدة أيام عمل يحددها البنك وفقاً لتعليمات البنك الداخلية إذا كان التحويل لحساب مفتوح لدى أي من فروع بنك الاستثمار العربي الأردني في الخارج، أو لدى أي بنك آخر في الأردن و/أو الخارج. وفي جميع الأحوال، يُقيد المبلغ المطلوب بالإضافة إلى العمولات والمصاريف وغيرها على حساب المستخدم في يوم طلب تنفيذ التحويل.

Fifth: In case of termination or cancelation of the Client's enrolment in the Service, all transactions requested but not yet executed will remain executable on the business day designated by the Client, as long as there are no reasons at that time to deny executing these transactions.

خامسا: عند إنتهاء أو إلغاء اشتراك المستخدم بالخدمة، تبقى المعاملات المطلوبة وغير المنفذة فعلياً قابلة للتنفيذ في يوم العمل الذي حدده المستخدم. طالما لم تكن هناك أسباب تحول دون تنفيذ مثل هذه المعاملات في حينه.

AJIB
بنك الإستثمار العربي الأردني
ARAB JORDAN INVESTMENT BANK

سادسا:- في حال طلب المستخدم تنفيذ أية معاملة لا يمكن تنفيذها بشكل مباشر آلياً، يقوم البنك بدراسة طلب المستخدم دون الإلتزام بالموافقة على تنفيذ المعاملة المعنية. وفي حالة موافقة البنك على هذه المعاملة، يتوجب على العميل أو المفوض عنه مراجعة الفرع المفتوح لديه الحساب لاستكمال المعاملة وتوقيع الطلبات المتعلقة بها.

**Sixth: In the event that any request by the Client cannot be executed directly through electronic means, the Bank reserves the right to review the case, without any obligation to approve the execution of such transaction. If approved, the Client must visit the relevant branch to complete the transaction and sign the necessary documents.**

سابعا:- يكون المستخدم مسؤولاً عن جميع القيود والحركات التي تتم على أي من حساباته المفتوحة لدى البنك. ويتحمل العميل وحده أية خسائر و/أو أضرار قد تلحق به و/أو بالبنك جراء تنفيذ مثل هذه المعاملة لأي سبب كان. ويسقط حقه تجاه البنك في أية مطالب مهما كانت. ولا يتحمل البنك المسؤولية في حالة تعذر تنفيذ أي معاملة تتيحها الخدمة لأسباب خارجة عن إرادة البنك. وكذلك لا يتحمل البنك أي مسؤولية ناجمة عن سوء استخدام الخدمة من قبل العميل.

**Seventh: The Client is solely responsible for all the transactions related to their account(s) at the Bank. The Client is solely responsible for any damage or losses sustained by themselves or by the Bank as a result of such a transaction. The Client releases the Bank from any liability. The Bank shall not be liable in case of the inability to execute any transaction through the Service for reasons beyond its control, nor shall it be liable for any misuse of the Service by the Client.**

ثامنا:- إذا تبين للمستخدم عدم قيام البنك بتنفيذ أي معاملة مصرفية طلب المستخدم تنفيذها باستخدام الخدمة لأي سبب كان. يتوجب على المستخدم إشعار البنك خلال ثلاثة أيام من تاريخ طلب تنفيذ المعاملة. يقوم البنك بدراسة موضوع المعاملة وإعلام المستخدم بالنتيجة في أسرع وقت ممكن. ويسقط المستخدم حقه تجاه البنك في أية مطالبة مهما كانت.

**Eighth: If the Client discovers that the Bank did not execute a requested transaction, the Client must inform the Bank within three working days of the date of the transaction request. The Bank will investigate the matter and inform the Client of the outcome as soon as possible. The Client will release the Bank from any responsibility or liability related to the non-execution of the transaction.**

تاسعا:- لا يتحمل البنك المسؤولية عن أية أضرار و/أو خسائر تلحق بالمستخدم أو بالغير ناجمة عن تنفيذ و/أو إلغاء أية معاملة مصرفية عبر الخدمة من قبل المستخدم. ويسقط المستخدم حقه تجاه البنك في أية مطالبة مهما كان نوعها.

**Ninth: The Bank shall not be held responsible for any damage/loss sustained by the Client and/or of any third party resulting from execution and/or cancellation of any request by the Client. The Client releases the Bank from any responsibility in this regard.**

عاشرا:- على الرغم من أن البنك يتخذ جميع التدابير الأمنية المتاحة لحماية هذه الخدمة، إلا أن البنك لا يعتبر مسؤولاً عن أي ضرر قد يلحق بالمستخدم و/أو بالغير نتيجة الخاطر المترتبة على استخدام الخدمة أو كانت ناشئة عن إساءة استخدام العميل للخدمة. يقر العميل ويقبل المسؤولية عن هذه الخاطر. وعليه اعلام البنك فوراً في حال حصول اي اختراق لحسابه من خلال التواصل مع مركز الخدمة الهاتفية.

**Tenth: Although the Bank employs all the possible security measures and tools to protect and secure this Service; the Bank shall not be held liable for any damage sustained by the Client and/or any other party as a result of any risks associated with using the Service or as a result of breach by the Client. The Client is acknowledging and accepts responsibility for such risks and should immediately inform the Bank in the event of any breach of their account by contacting the call center.**

حادي عشر:- في حالة استخدام الرسائل الإلكترونية كوسيلة للتراسل بين البنك والمستخدم، فإن المستخدم يوافق على استلام الرسائل الإلكترونية من البنك. ويعتبر العميل مستلماً لكل رسالة يقوم البنك بإرسالها إليه على العنوان المصرح به من العميل الى البنك. ويقر العميل بأن:

- أية رسالة إلكترونية يتم استلامها من قبل البنك (وتبدو في ظاهرها أنها مرسلة من المستخدم إلى البنك) تعتبر صادرة عن المستخدم وملزمة له. ولا يحق له الاعتراض عليها و/أو إلغائها و/أو الطعن بها لأي سبب كان.
- أية رسالة إلكترونية يتم إرسالها من قبل البنك إلى المستخدم تعتبر أنها سلمت له. ويوافق على ما تتضمنه من معلومات و/أو التزامات عليه تجاه البنك.

**Eleventh: By selecting email as the means of communication between the Client and the Bank, the Client agrees to receive email messages from the Bank. The Client is deemed to have received every message sent by the Bank to the email address provided by the Client. The Client approves the following:**

- **Any email message received by the Bank that appears to be sent by the Client shall be considered issued by the Client and binding on the Client. The Client shall have no right to object and/or cancel and/or challenge such a message for any reason.**
- **Any email message sent by the Bank to the Client is considered received by the Client, who thereby approves its contents and/or any obligations towards the Bank.**

AJIB
بنك الإستثمار العربي الأردني
ARAB JORDAN INVESTMENT BANK

ثاني عشر:- يتفهم المستخدم تماماً أن كلاً من رمز المستخدم والرمز السري الخاص به يحددان هوية المستخدم. وأن أية معاملة يتم تنفيذها باستخدام رمز المستخدم والرمز السري الخاص به تعتبر منفذة من قبل المستخدم. ويعتبر المستخدم مسؤولاً عن جميع المعاملات المنفذة باستخدام رمز المستخدم والرمز السري الخاص به. كما يتفهم المستخدم أن استخدامه للرمز السري الخاص به يعتبر موافقة مطلقة منه على تنفيذ أي من المعاملات. وإن الالتزامات الناشئة عن تنفيذ أي من هذه المعاملات تعتبر نافذة بحق المستخدم مباشرة بمجرد تنفيذها و/أو طلب تنفيذها باستخدام الخدمة. ويقر المستخدم بأنه يتحمل المسؤولية الكاملة عن أية تبعات مالية و/أو قانونية. بالإضافة إلى أية أضرار و/أو خسائر تلحق به و/أو البنك و/أو أي جهة أخرى. قد تلحق به نتيجة استخدام الخدمة من قبله شخصياً و/أو من قبل الغير.

**Twelfth: The Client acknowledges that both the Client username and password determine the Client's identity. Any transaction executed using the Client username and password is considered executed by the Client himself. The Client is responsible for all transactions executed using his client username and password. The Client acknowledges that using their password is absolute approval from their side to execute any banking transaction. The Client confirms their sole responsibility for any legal and/or monetary obligations and any loss and/or damage sustained by the Client, and/or the Bank and/or others, caused by the Client's personal use of the Service and/or through third party.**

ثالث عشر:- يتحمل المستخدم وحده المسؤولية الكاملة في حالة استخدام رمز المستخدم والرمز السري الخاص به من قبل الغير. سواء تم كشفها للغير عمداً أو صدفة أو لأي سبب آخر. ويلتزم المستخدم بإبلاغ البنك فوراً بموجب كتاب خطي موقع في حالة فقدان أو نسيان رمز المستخدم و/أو الرمز السري الخاص به و/أو وجود احتمال تعرض أي منهما للكشف من قبل الغير. او عن طريق الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية للتبليغ وفي هذه الحالة. يبقى المستخدم مسؤولاً عن جميع القيود والحركات التي يتم تنفيذها على أي من حساباته لدى البنك عبر الخدمة باستخدام رمز المستخدم والرمز السري الخاص به. حتى إبلاغ البنك خطياً بذلك.

**Thirteenth: The Client shall be fully responsible if someone else uses the Client's username and password whether disclosed by the Client intentionally, accidentally, or for any other reason. The Client shall be obliged to notify the Bank immediately in writing if they lose or forget their Client's username and/or password and/or if they suspect that it has been revealed. or by calling the contact center In such cases, the Client shall remain responsible for all records and actions made on any of their opened accounts through the Service using the Client username and password until they inform the Bank in writing.**

رابع عشر:- يتفهم المستخدم تماماً أن الخدمة تتوقف مؤقتاً في حالة إدخال الرمز السري الخاص به خطأ ثلاث مرات متتالية. وعليه التواصل مع مركز خدمة العملاء في هذه الحالة لإعادة تفعيل الخدمة.

**Fourteenth: The Client acknowledges that the Service shall be temporarily suspended if the Client enters the wrong password three consecutive times. The Client should contact the Customer service center to reactivate the service.**

خامس عشر:- يوفر البنك للمستخدم إمكانية تنفيذ المعاملات المصرفية و/أو الحصول على الخدمات المصرفية المتاحة باستخدام الخدمة. ويتفهم المستخدم أن هذه المعاملات و/أو الخدمات المصرفية. بالإضافة إلى أي معاملات و/أو خدمات جديدة قد يتم اعتمادها من قبل البنك مستقبلاً تخضع لهذه التعليمات.

**Fifteenth: The Bank provides the Client with the ability to execute banking transactions and/or use the banking services available through the Service. The Client acknowledges that all transactions and/or banking services, whether existing or added by the Bank in the future, are governed by these Terms.**

سادس عشر:- يؤكد المستخدم عدم ملكيته لأية حقوق ملكية فكرية في أي من البرامج و/أو الأجهزة و/أو المعدات و/أو المستندات التي يقدمها البنك. و/أو تلك التي يقوم البنك بتحديثها و/أو تعديلها و/أو تطويرها في مجال الخدمة.

**Sixteenth: The Client confirms that they do not own any copy right or propriety rights in any programs, devices, equipment's, and/or documents provided by the Bank, nor any that the Bank may update and/or upgrade, modify, and/or develop in relation to the Service.**

AJIB
بنك الإستثمار العربي الأردني
ARAB JORDAN INVESTMENT BANK

سابع عشر:- يفوض المستخدم البنك بما يلي:

1. تنفيذ كافة التعليمات والرد على الاستفسارات التي ترد للبنك من المستخدم عن طريق الخدمة.
2. قيد أية مبالغ تترتب على تنفيذ أي معاملة مصرفية بواسطة الخدمة على أي من حسابات المستخدم لدى البنك.
3. إرسال الإشعارات والمراسلات المتعلقة بالخدمة بواسطة المستخدم إلى الرسائل الالكترونية و/أو أي طريقة أخرى. ويقر المستخدم بأنه اتخذ كافة الاحتياطات اللازمة للمحافظة على سرية الرسائل المستلمة من قبله. ويتحمل أية مسؤولية تنشأ عن الإخلال بذلك.
4. تسجيل جميع الاتصالات والتعليمات والطلبات والأوامر الصادرة عن المستخدم بواسطة أي وسيلة. ويقر المستخدم بأنه يقبل بتلك التسجيلات كبينة على ما ورد فيها.

Seventeenth: The Client authorizes the Bank to:

1. Execute all instructions and respond to any inquiries from the Client through the Service.
2. Charge any fees for executing banking transactions through the Service and debit any amounts due from the Client's accounts held with the Bank.
3. Send all notices and correspondence related to the Service to the Client through electronic messages and/or any other method. The Client ensures that all necessary precautions are taken to secure the confidentiality of the received emails and shall bear all responsibility for any breach from their side.
4. Record all calls, instructions and requests made by the Client by any means. The Client acknowledges their approval of using these recordings as proof.

ثامن عشر:- إذا كان حساب المستخدم مشتركاً. تسري هذه التعليمات على كل من أصحاب الحساب المشترك وكأن الحساب لشخص واحد. ويعتبر أي استخدام للخدمة من قبل أي واحد منهم كأنه تم من قبل كافة أصحاب الحساب. ويعتبر (أصحاب الحساب مجتمعين ومنفردين) مسؤولين بالتكافل والتضامن تجاه البنك عن أية التزامات و/أو مصاريف و/أو رسوم و/أو عمولات تتعلق بالخدمة و/أو أية معاملة مصرفية يتم تنفيذها على حساب المستخدم لدى البنك. واستخدام الخدمة من قبل أي من الشركاء و/أو المفوضين عنهم و/أو أي شخص آخر.

Eighteenth: In the case of a joint account, these instructions apply to each account holder as if the account belongs to one person. Any use of the Service by any one of them is considered as if it were performed by all account holders. Also, the account holders (whether individually or jointly) are responsible to the Bank for any obligations, expenses, fees and/or charges related to the Service or any other banking service executed on the Client's account, or for the use of the Service by any of the partners, authorized persons and/or any third party.

تاسع عشر:- يلتزم المستخدم بما يلي:

- اتباع تعليمات والإرشادات الخاصة بالخدمة الصادرة من البنك وما يطرأ عليها من تعديلات. ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة تلحق بالعميل ناجمة عن المخاطر التي قد تحدث بسبب الطبيعة المفتوحة وغير المحمية للإنترنت.
- توفير الأجهزة والمعدات اللازمة للإشتراك بالخدمة. وتحمل كافة المصاريف ونفقات ومستلزمات تشغيل وصيانة هذه الاجهزة.
- تحمل المستخدم كافة المصاريف والنفقات وتكاليف وأجور الاتصالات الخاصة بالخدمة (بما في ذلك رسوم الخدمات الهاتفية والإنترنت). وأية تكاليف أخرى ناجمة عن استخدام الخدمة من قبله.
- يوافق العميل على انه يحق للبنك استيفاء الرسوم والعمولات والمصاريف على أي من الخدمات المصرفة المقدمة للعميل وبما لا يتعارض مع تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك.
- تحمل المستخدم أية مسؤولية قد تترتب نتيجة القيد على أي من حساباته المفتوحة لدى البنك. وكذلك مسؤولية أي خطأ قد ينتج عن تحويل أي مبلغ لأي من حساباته و/أو حسابات الغير لدى البنك و/أو البنوك الأخرى باستخدام الخدمة.
- تحمل المستخدم مسؤولية أي ضرر قد يلحق به أو بالغير نتيجة تعذر تنفيذ أي معاملة تتيحها الخدمة. ما لم يكن ذلك نتيجة لخطأ مقصود أو اهمال من البنك
- المحافظة على كل من رمز المستخدم والرمز السري الخاص به.

Nineteenth: The Client agrees to:

- Follow the instructions and conditions of the Service issued by the Bank, including all its amendments. The bank will not be responsible for any loss the client may incur due to risks arising from the open and unprotected nature of the Internet.
- Provide the devices and equipment needed to enroll in the Service and bear any costs and expenses for operating and maintaining these devices.
- Bear all expenses, costs, and fees related to the Service (including telephone and internet service fees), as well as any other costs resulting from the Client's use of the Service, including any fees, charges and expenses and telecom costs.
- The client agrees that the bank has the right to collect fees, commissions, and expenses on any of the banking services provided to the client, as long as it doesn't conflict with the financial consumer protection instructions for the banking sector.
- Assume responsibility of any transaction debited from any of the Client's accounts held with the Bank, as well as for any errors resulting from transferring any amount to the Client's account(s) and/or third-party accounts at the Bank and/or other banks using the Service.
- Assume responsibility for any damage that may be incurred by the Client or others due to the inability to execute any transaction facilitated by the Service. Unless that was the result of intentional fault or negligence by the bank.
- Secure the confidentiality of the Client's username and password.

- يتحمل المستخدم أية مسؤولية أو أضرار قد تلحق به نتيجة عدم التزامه بالمحافظة على كل من اسم المستخدم والرمز السري الخاص به و/أو نتيجة إساءة استخدام الخدمة من قبله أو من قبل الغير باستخدام رمز المستخدم و/أو الرقم السري الخاص به.
- المحافظة على سرية كافة البيانات/المعلومات المتعلقة بحساب المستخدم لدى البنك. أو بتعليمات الدفع والحوالات المالية وأية معلومات أخرى يمكن الوصول إليها ونقلها و/أو تخزينها من أي جهاز إلكتروني. ويتحمل المستخدم المسؤولية الكاملة عن أي تبعات مالية و/أو قانونية. بالإضافة إلى أية أضرار و/أو خسائر تلحق به و/أو أي جهة أخرى. قد تنشأ عن عدم التزامه بالمحافظة على سرية هذه البيانات/المعلومات.
- عدم قيام المستخدم شخصياً و/أو بالاشتراك مع الغير بشكل مباشر و/أو غير مباشر و/أو تقديم أي مساعدة و/أو تسهيلات و/أو أجهزة و/أو معدات و/أو برامج لأي جهة كانت لأغراض القيام بأي أعمال تتعلق بنسخ و/أو تعديل أي (من البرامج و/أو الأجهزة و/أو المعدات و/أو المستندات) التي يقدمها البنك و/أو تلك التي يقوم البنك بتحديثها و/أو تعديلها و/أو تطويرها في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية.

- Bear any responsibility or damages incurred by the Client due to their failure to maintain the confidentiality of their username and password, and/or as a result of misuse of the Service by themselves or by others using their username and/or password.
- Maintain the confidentiality of all information/data related to the Client's Bank account or payment instructions, financial transfers, and any other accessible, transferable, and/or storable information from any electronic device. The Client bears full responsibility for any financial and/or legal consequences, as well as any damages or losses incurred by them or any other party, resulting from their failure to maintain the confidentiality of this data/information.
- Not personally engage, directly or indirectly, individually or in collaboration with others, in providing any assistance, facilities, devices, equipment, or software to any entity for the purpose of copying and/or modifying any programs, devices, equipment, or documents provided by the Bank, or those updated, modified, or developed by the Bank in the field of electronic banking services.

**هذا وأؤكد لكم ما يلي،**

- إن كافة البيانات والتفاصيل الواردة في طلب الاشتراك بالخدمة حقيقية وصحيحة. وأتحمل أية مسؤولية بخلاف ذلك.
- أنني صاحب الحساب الالكتروني والمستفيد الحقيقي منه.
- لا يتحمل البنك أي مسؤولية تنتج عن حجب و/أو إيقاف و/أو تعديل و/أو تغيير الخدمة المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك بعد إشعار البنك للمستخدم خطياً. في حال اخلال العميل بتنفيذ التزاماته التعاقدية.
- أتحمل أية مسؤولية تنتج عن استخدامي للخدمة وعن:
  - أ. أي مبلغ يقيد على أي من حساباتي لدى البنك.
  - ب. أي خطأ قد ينتج عن تحويل أي مبلغ من حسابي لحساب عميل آخر لدى البنك.
  - ت. سوء استخدام و/أو إفشاء أي من كلمات السر و/أو الرموز السرية الخاصة بي للغير.
  - ث. أي خطأ قد ينتج عن تسديد الفواتير إلكترونياً.
  - ج. أي عطل و/أو ضرر قد يلحق بي و/أو بالغير بسبب تنفيذ أي معاملة مصرفية باستخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك.
  - ح. تقييد أية مبالغ غير صحيحة على أي من حساباتي لدى البنك بواسطة خدمة التحويل الفوري CliQ.

**I hereby declare that,**

- All data and details provided in the Service subscription request are truthful and accurate, and I take full responsibility for any discrepancies otherwise without any liability on the Bank.
- I am the owner of the electronic account and the true beneficiary owner.
- The Bank from shall not be liable resulting from withholding, suspending, modifying, or changing the electronic banking service provided by the Bank after notifying me by the Bank in writing. or In case the client fails to fulfill their contractual obligations.
- I accept full responsibility for any consequences arising from my use of the electronic banking service provided by the Bank, including:
  - a. Any amount debited from any of my accounts with the Bank.
  - b. Any error resulting from transferring any amount to another customer's account with the Bank.
  - c. Misuse or disclosure of any of my usernames, passwords, and/or secret codes to others.
  - d. Any error resulting from electronically paying bills.
  - e. Any malfunction or damage sustained by me and/or others due to the execution of any banking transaction using the electronic banking service provided by the Bank.
  - f. Any incorrect amount charged to any of my accounts with the Bank through the CliQ instant payment service.

AJIB
بنك الإستثمار العربي الأردني
ARAB JORDAN INVESTMENT BANK

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

In the event of any dispute arising from and/or related to these Terms and the use of the Service provided by the Bank, the courts of Middle Amman (Justice Palace) shall have exclusive jurisdiction to consider and settle such disputes.

The Customer agrees to indemnify, defend, and hold harmless the Bank from and against any and all claims, costs, losses, damages, judgments, penalties, and expenses of whatever nature which the Bank may incur or sustain (including reasonable attorneys' fees) arising out of any claim, action, or other proceeding that relates to:

(a) the customer's wrongful or improper use of the service, including willful misconduct or fraud.

The Client should inform the Bank directly of any complaints or loss or theft of their personal information, dispute any transaction on their account, or make any other inquiries or suggestions regarding the Service, by calling the Customer service center.

In case we do not receive the contracted services, or if we believe that the bank has made a mistake, we must inform the bank through submitting a complaint by contacting the Customer Complaint Processing Unit/Compliance Department through one of the following means:

- Personal attendance at the Complaint Unit at AJIB Tower located at 6th Circle- Zahran Street (10th floor).
- Contact the Customer Complaints Unit directly on 065507000, extension: 2895.
- Email: "mailto:shakawi@ajib.com"shakawi@ajib.com
- Scan the QR code for complaints available at all of AJIB branches and offices.

The Bank shall conduct investigations into the incident, and, where necessary, shall rectify any error as promptly as possible. The Bank shall also take appropriate measures to prevent the recurrence of such incidents, where feasible

The terms and conditions governing the use of this service are in accordance with the laws and regulations issued by the Central Bank. The Bank will take all necessary measures to remain compliant with applicable laws and regulations, including any directives issued by the Central Bank and requirements related to anti-money laundering and counter-terrorism financing.

In case of any conflict between the Arabic text and the English text of these terms, the Arabic text will prevail.

يقر العميل أنه اطلع وتفهم واستوعب هذه التعليمات وقبل بها. والتي تُعتبر جزء لا يتجزأ من الشروط والأحكام العامة والخاصة المعتمدة لدى بنك الاستثمار العربي الأردني.

في حالة نشوء أي نزاع عن و/أو متعلق بهذه التعليمات وباستخدامي الخدمة التي يقدمها البنك.

ينعقد الاختصاص لمحاكم عمان قصر العدل للفصل في أي نزاع قد ينشأ لا سمح الله.

يوافق العميل على تعويض البنك والدفاع عنه وحمايته من أي وجميع المطالبات والتكاليف والخسائر والأضرار والأحكام والعقوبات والمصروفات مهما كانت طبيعتها والتي قد يتكبدها البنك أو يتحملها (بما في ذلك أتعاب المحاماة المعقولة الناشئة عن أي مطالبة أو إجراء أو إجراء آخر يتعلق بما يلي:

(أ) استخدام العميل غير المشروع أو غير المناسب للخدمة. بما في ذلك سوء السلوك المتعمد أو الاحتيال.

على العميل إبلاغ البنك مباشرةً عن أي شكاوى أو ابلاغ عن فقدان أو سرقة المعلومات الخاصة به او الاعتراض على اي حركة على حسابه أو اي استفسارات أخرى أو اقتراحات تتعلق بالخدمة. عن طريق الإتصال بمركز خدمة العملاء.

في حال عدم تلقيك للخدمات المتعاقد عليها، أو في حال اعتقدت بأن البنك قد ارتكب خطأ ما، يتوجب عليك إعلام البنك بذلك من خلال تقديم شكوى بواسطة الاتصال بوحدة معالجة شكاوى العملاء/دائرة مراقبة الامتثال، من خلال إحدى الوسائل التالية:

- الحضور الشخصي لوحدة الشكاوى في مبنى الإدارة العامة (الطابق 10) والواقع في منطقة الدوار السادس - شارع زهران.
- التواصل بقسم الشكاوى المباشر: 065507000 فرعي 2895
- البريد الإلكتروني: shakawi@ajib.com
- مسح رمز الاستجابة السريعة (QR Code) الخاص بالشكاوى والمتواجد بكافة فروع ومكاتب البنك .

وسيقوم البنك بإجراء التحقيقات في الواقعة، وعند الضرورة، يقوم البنك بتصحيح أي خطأ في أسرع وقت ممكن. كما يقوم البنك أيضًا باتخاذ الإجراءات الملائمة لمنع تكرار حدوثها إن أمكن ذلك

ان هذه الشروط والأحكام التي تحكم استخدام هذه الخدمة هي وفقاً للقوانين والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي. كما سيتخذ البنك جميع الإجراءات اللازمة للبقاء متوافقاً مع القوانين والانظمة المعمول بها. بما في ذلك أي تعليمات صادرة عن البنك المركزي ومتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

في حال وجود تعارض بين النص العربي والنص الانجليزي لهذه الشروط فيسود النص العربي.