

General Terms and Conditions of Loyalty & Rewards Program

الشروط والأحكام العامة لبرنامج الولاء والمكافآت

Definitions:

Loyalty & Rewards Program: It is a program that allows customers to earn points for every purchase they make using the Egyptian Gulf Bank credit card where customers can redeem points through the redemption channels available at the Bank.

1. Any valid Egyptian Gulf Bank credit cardholder with a valid card account may, at the absolute discretion of the Bank, benefit from the advantages of the loyalty and rewards program from the Egyptian Gulf Bank.

2. The Bank may at any time suspend, cancel, or modify the program, change its features or characteristics, add or remove any of these terms and conditions, or change or limit the value of the points and the redemption process, even if this impacts the points already earned. The customer shall be notified via a text message, registered letter, email or call center according to the data registered in the Bank or by any other means of proof deemed appropriate to the Bank.

3. The credit cardholder shall be bound by any changes or modifications to these terms and conditions; it's the cardholder's primary responsibility to ensure his/her compliance with such changes and modifications. The customer shall be notified in advance via a text message, registered letter, email or call center according to the data registered in the Bank.

4. Points earned on the credit card account are calculated based on the transactions performed using the card and the rate determined by the Bank for each unit and are credited to the card account. The Bank also reserves the right to set a maximum value of points that the cardholder can earn, as well as the transactions that can be excluded from the loyalty and rewards program.

5. All purchases performed by the primary or supplementary cardholder which meet the criteria are added to the primary card account.

6. In case the cardholder redeems or cancels a purchase after the points are registered to the card and/or if the points earned are used before the refunded amount is restored, the bank will deduct from the card account the points earned for the redeemed or canceled transaction even if this deduction may cause the card account to have a negative points balance.

7. All points earned may take a period of up to two days to process the redemption request. The Bank may change this period at any time, and the customer will be notified in advance by text message, registered letter, e-mail, or through the phone service center according to the data recorded in the Bank's books, or by any other means of proof that the Bank deems appropriate.

8. Reward points validity is one year from the date of earning the points.

9. The primary cardholder may redeem his/her points fully or partially by contacting the call center or through any of the redemption channels available at that time.

10. The primary and supplementary cardholders agree to the terms and conditions of the refund policy which the cardholder declares to have read on the Egyptian Gulf Bank website; noting that the points are converted to balance of purchases within the credit limit of the card and may not be converted into cash; and it is not permissible for the primary or supplementary cardholder to cancel, terminate or change the redemption instructions that have been submitted to EGBANK.

11. The Bank has no responsibility or obligation for any services, quality, or performance of services that the cardholder may receive from any third party, service provider, merchant, or participant associated with the Loyalty & Rewards Program.

12. The Bank has the right to stop or modify the Points Program at any time, provided that the customer is notified in the manner deemed appropriate to the Bank, or in any of the following cases:

تعريفات:

- **برنامج الولاء والمكافآت:** هو برنامج يسمح للعميل بإكتساب نقاط عن كل عملية شراء يقوم بها باستخدام البطاقة الائتمانية للبنك المصري الخليجي، ويمكن للعميل إستبدال النقاط من خلال قنوات الإستبدال المتاحة لدى البنك.

1. يجوز لأى حامل بطاقة ائتمان البنك المصري الخليجي سارية ولها حساب بطاقة سارى ووفقاً لتقدير البنك المطلق، أن يستفيد من مزايا برنامج الولاء والمكافآت من البنك المصري الخليجي.

2. يمكن للبنك فى أى وقت إيقاف البرنامج أو إلغاؤه أو تعديله أو تغيير المزايا أو الخصائص أو إضافة أو حذف أيًّا من هذه الشروط والأحكام أو تغيير أو الحد من قيمة النقاط وعملية الإسترداد، حتى لو أدى ذلك إلى التأثير على النقاط المكتسبة بالفعل. وسيتم إخطار العميل حامل البطاقة بموجب رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكتروني أو من خلال مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة في دفاتر البنك، أو بأية وسيلة إثبات أخرى يراها البنك مناسبة.

3. يلتزم حامل البطاقة الائتمانية بأية تغييرات أو تعديلات قد تطرأ على هذه الشروط والأحكام، ويتحمل حامل البطاقة بصورة رئيسية المسؤولية عن ضمان إلتزامه ببنك التغييرات والتعديلات. وسيتم إخطار العميل مسبقاً بموجب رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكتروني أو من خلال مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة في دفاتر البنك.

4. يتم إكتساب النقاط المكتسبة على حساب البطاقة الائتمانية وفقاً للمعاملات التي تمت على البطاقة وبناءً على المعدل الذي يحدده البنك لكل وحدة ويتم قيدها على حساب البطاقة. ويحفظ البنك أيضاً بحقه في وضع حد أقصى لقيمة النقاط التي يمكن لحامل البطاقة أن يكتسبها، بالإضافة إلى المعاملات التي يمكن إستبعادها من برنامج الولاء والمكافآت.

5. تتم إضافة كافة عمليات الشراء التي تطبق عليها الشروط التي تتم بواسطة حامل البطاقة الأساسية أو الإضافية إلى حساب البطاقة الأساسية.

6. في حالة قيام حامل البطاقة بإسترداد عملية شراء أو الغائها بعد تمام تسجيل النقاط الخاصة بالعملية على حساب البطاقة بموجبها وأو في حالة إستخدام النقاط المكتسبة قبل استعاده القيمة المقيدة، سوف يقوم البنك بخصوص من حساب البطاقة النقاط المكتسبة الخاصة بالعملية المسترددة أو الملغاة حتى لو كان هذا الخصم قد يتسبب في جعل حساب البطاقة يتضمن رصيد نقاط بالسابق.

7. كافة النقاط المكتسبة قد تتضمن فترة لتنفيذ طلب الإسترداد قد تصل إلى يومان؛ ويمكن للبنك في أى وقت تغيير تلك الفترة وسيتم إخطار العميل مسبقاً بموجب رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكتروني أو من خلال مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة في دفاتر البنك أو بأية وسيلة إثبات أخرى يراها البنك مناسبة.

8. مدة صلاحية النقاط المكتسبة عام من تاريخ إكتساب النقاط.

9. يجوز لحامل البطاقة الأساسية إسترداد النقاط الخاصة به كلياً أو جزئياً عن طريق الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية أو من خلال أى من قنوات الإسترداد المتاحة في ذلك الوقت.

10. هذا ويوافق حامل البطاقة الأساسية والإضافي على الشروط والأحكام المطبقة على سياسة إسترداد النقاط التي يقر حامل البطاقة أنه قد أطلع عليها على الموقع الإلكتروني للبنك المصري الخليجي؛ علماً بأنه يتم تحويل النقاط إلى رصيد مشتريات في الحد الائتماني للبطاقة ولا يجوز تحويلها إلى نقدية كما لا يجوز لحامل البطاقة الأساسية أو الإضافية إلغاء أو فسخ أو تغيير تعليمات الإسترداد التي تم تقديمها إلى البنك المصري الخليجي.

11. لا يقع على عاتق البنك أية مسؤولية أو التزام عن أية خدمات أو جودة أو أداء الخدمات التي قد يتلقاها حامل البطاقة من أى طرف ثالث أو مقدم خدمة أو تاجر أو مشارك/مرتبط ببرنامج الولاء والمكافآت.

12. يحق للبنك إيقاف أو تعديل برنامج النقاط وقتما يشاء على أن يتم إخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة أو في أى من الحالات الآتية:

- Violation of the general terms and conditions of the credit card.
 - The customer's delay in the minimum payment for a period exceeding 60 days.
13. These terms and conditions are considered an integral part of the general conditions stipulated in the Credit Card Application and the Bank's operative terms, except where otherwise stipulated within these terms and conditions. The customer acknowledges that he/she has read all the above-mentioned terms and conditions and accepts them and shall fully comply with them.
14. The Bank has the right to amend all or part of the terms and conditions at any time, where the amendment is considered as effective and binding to the customer while notifying him/her by any means of communication deemed appropriate to the Bank where the customer can review the applicable terms and conditions at any time through the Egyptian Gulf Bank's website and can obtain a copy of them through any of the Bank's branches if requested.
15. The Bank's tariff shall apply unless otherwise specified in these terms & conditions & the customer acknowledges that he/she has read it and accepts all its terms. The customer also acknowledges that the Bank shall amend it from time to time and that he/she has the right to view the announced tariff at any time through the Egyptian Gulf Bank website and/or visit any of the Bank's branches.
16. The customer should update his/her personal information including the contact details (residence and work address, email and telephone number). The update should be on a continuous basis, either upon the Bank request or once any change occurs regarding such data. The customer shall be responsible for the data not provided by him/her to the Bank and what may result therefrom.
17. In the event that the customer discovers any unknown, ambiguous or unidentified transactions on his/her account or suspects that any transaction involves theft, embezzlement, manipulation of accounts or deduction of unauthorized transactions from his/her accounts, the customer should immediately inform the Bank and without any delay.
18. In case the customer has any complaint, he/she is entitled to submit the complaint to the Egyptian Gulf Bank through any of the means of complaints' filing. The complaint shall be responded to within a period that does not exceed fifteen working days from the date of its receipt (except for complaints related to transactions with external parties, the customer will be notified of the period necessary to study the complaint according to the nature of the transaction subject of the complaint) and in case the customer does not accept the content of the response, he/she has the right to re-submit the complaint including the reasons for not accepting it within 15 days of receiving the response, and in case the customer does not accept the final Bank response to the complaint, he/she shall have the right to escalate the complaint to the Central Bank in accordance with the applicable regulations in this regard. The customer should not submit his/her complaint directly to the Central Bank before referring to the Egyptian Gulf Bank. The customer can view the means, rules and detailed procedures of filing complaints on the Bank's website or by referring to any of the Egyptian Gulf Bank branches.
19. All correspondences with the customer shall be in Arabic and/or English, through the available means of communication, including but not limited to: registered letters - account statements - SMS – call center – phone calls.
20. These terms & conditions is subject to the Arab Republic of Egypt laws. Any dispute arising from their interpretation or implementation shall be examined by Cairo Economic Court in all its types & degrees, and disputes shall be settled within the Arab Republic of Egypt.
21. These terms & conditions have been drafted in Arabic and English. However, the Arabic version shall prevail in case of any dispute which may arise in the present or the future concerning the interpretation or execution of this request.
- الإخلال بالشروط والأحكام العامة لبطاقة الائتمان.
 - تأخر العميل في سداد الحد الأدنى لفترة تتجاوز ٦٠ يوم.
١٣. هذه الشروط والأحكام مكملة ومتممة للشروط العامة المذكورة في طلب الحصول على البطاقة الائتمانية والأحكام العامة المعامل بها لدى البنك وذلك باستثناء ما ورد بشأنه نص خاص في هذه الشروط والأحكام ويقر العميل بأنه قد إطلع على كافة الشروط والأحكام سالفة الذكر وقبلها ويلزمه بها كاملاً.
٤. يحق للبنك تعديل جميع الشروط والأحكام أو أي جزء منها في أي وقت من الأوقات واعتبار التعديل نافذاً بحق العميل مع إخطاره به بالطريقة التي يراها البنك مناسبة ويحق للعميل الإطلاع على الشروط والأحكام السارية في أي وقت من خلال الموقع الإلكتروني للبنك المصري الخليجي وأو الحصول على نسخة منها من خلال أي من فروع البنك في حالة طلبها.
٥. تسرى لائحة أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك فيما لم يرد بشأنه نص خاص في هذه الشروط والأحكام، ويقر العميل بإطلاعه عليها وقبوله لكافة شروطها، كما يقر بعلمه بأن البنك يقوم بتعديلها من وقت لآخر ويحق للعميل الإطلاع على لائحة الأسعار المعلنة في أي وقت من خلال الموقع الإلكتروني للبنك المصري الخليجي وأو زيارة أي من فروع البنك.
٦. يتعين على العميل تحديث المعلومات الشخصية الخاصة به بما في ذلك بيانات الاتصال (عنوان السكن والعمل، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف) بحيث يكون التحديث بشكل مستمر سواء عند طلب البنك ذلك أو عند حدوث أي تغيير لدى العميل بشأن تلك البيانات، وسيكون العميل مسؤولاً عن المعلومات التي لم يقم بتزويد البنك بها وما قد ينتج عن ذلك. وباعتبر إخطار البنك للعميل على آخر بيانات إتصال مبلغة له صحيحاً ومتناهاً لاتاره القانونية في حق العميل.
٧. في حال إكتشاف العميل لأية عمليات مجهولة أو غامضة أو غير معروفة على حسابه أو الشك في أن أي معاملة بها سرقة أو اختلاس أو تلاعب في الحسابات أو خصم معاملات غير مصرح بها من حساباته، فعلى العميل إبلاغ البنك بذلك على الفور ودون تأخير.
٨. في حالة وجود أي شكوى للعميل، فيتحقق له تقديم شكواه للبنك المصري الخليجي من خلال أي من وسائل تقديم الشكوى لدى البنك، ويتم الرد على الشكوى خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إسلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدة الازمة لدراسة الشكوى وفقاً لطبيعة العملية محل الشكوى) وفي حالة عدم قبول العميل لمحظى الرد يحق له إعادة تقديم الشكوى خلال ١٥ يوم من تاريخ إسلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قبول الرد النهائي على شكواه من جانب البنك فإنه يحق له تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي وفقاً لقواعد المقررة في هذا الشأن. عملاً بأنه لا يجوز للعميل توجيه أي شكوى للبنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلى البنك المصري الخليجي أولاً. ويمكن للعميل الإطلاع على وسائل وقواعد والإجراءات التفصيلية لتقديم الشكوى على الموقع الإلكتروني للبنك أو الرجوع إلى أي فرع من فروع البنك المصري الخليجي.
٩. كافة المراسلات مع العميل ستكون باللغتين العربية وأو الإنجليزية وذلك من خلال وسائل الاتصال المتاحة على سبيل المثال وليس الحصر: الخطابات المسجلة - كشوف الحساب - الرسائل النصية القصيرة - مركز الخدمة الهاتفية - الاتصال التليفوني.
١٠. تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين جمهورية مصر العربية وأى نزاع ينشأ حول تفسير هم أو تنفيذهم يكون من اختصاص محكمة القاهرة الاقتصادية على مختلف أنواعها ودرجاتها ويتم تسوية النزاعات داخل جمهورية مصر العربية.
١١. تحررت هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية وباعتبر النص العربي هو المعامل به في حالة وجود أي نزاع قد ينشأ في الحاضر أو المستقبل بخصوص تفسير أو تنفيذ هذا الطلب.