

## **اتفاقية فتح وتشغيل محفظة الكترونية /محفظة مادي (الشروط والاحكام)**

تعتبر هذه الشروط والاحكام الواردة في اتفاقية فتح وتشغيل محفظة الكترونية بين العميل وشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني هي الشروط الحاكمة لهذه الاتفاقية والمبرمة بين الطرفين.

حيث ان المسجل ادناه يبدي رغبته بالتعاقد مع شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني وذلك للتسجيل وفتح محفظة الكترونية والاستفادة من خدمات الدفع عبر الهاتف النقال حسب الشروط والاحكام الخاضعة لهذه الخدمة. وعليه، وبمجرد موافقته على هذه الاتفاقية تعتبر شروطها واحكامها فعالة وملزمة لجميع المعاملات التي سيتم العمل بها من خلال خدمات الدفع عبر المحفظة الالكترونية باستخدام الهاتف النقال.

### **1- التعريفات:**

**الاتفاقية:** تُعبر عن الاتفاق بين الطرفين بما في ذلك عمولات استخدام خدمة المحفظة الالكترونية والتي يتم مراجعتها من قبل شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني من فترة الى اخرى.

**البنك:** البنك المركزي الاردني.

**الخدمة:** خدمة الدفع باستخدام الهاتف النقال من خلال محافظ النقود الإلكترونية الواردة في هذه الاتفاقية.

**الحسابات الجامدة:** حساب النقود الالكترونية الذي لم ينفذ عليه أي حركة مالية وتعذر الاستدلال على صاحب الحساب من خلال تعاملاته الأخرى مع الشركة واستنفذت كافة وسائل الاتصال به وانقضت مدة سنة واحدة من تاريخ آخر حركة مالية تمت عليه.

**النقود الالكترونية:** القيمة النقدية المودعة الكترونياً والتي يتم إصدارها مقابل تسلم مبالغ نقدية بنوع العملة ذاتها وقيمتها من قبل شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني وتكون وسيلة وفاء قابلة للتحويل بين الأطراف المتعاملة بها بوسائل إلكترونية.

**الرسوم:** هي جميع الرسوم التي ستقاضيها شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني مقابل تقديم خدمة محفظة النقود الالكترونية وحسب ما نشرته شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني وكما ادرجت في جدول الرسوم.

**الوكيل:** هي الجهة او الشخص التي توكل اليها او اليه شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني لتقديم/القيام في بعض أو جميع الاعمال المرخصة لها وذلك من خلال الادوات أو الانظمة العاملة لدى شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني.

**المحفظة الالكترونية (مادبي):** هي عبارة عن حساب ذو قيمة يفتح باسم العميل لدى شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني لتمكينه من تنفيذ حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال.

**رقم الهاتف:** هو رقم هاتف نقال أردني محلي مخصص للتعريف على العميل والمحفظة الالكترونية الخاصة به.

**جدول الرسوم: الرسوم التي سيتم سدادها من قبل العميل الى شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني مقابل استخدام خدمة الدفع من خلال المحافظ الالكترونية.**

**العميل:** الشخص الطبيعي و/أو المعنوي الذي سيقوم بفتح محفظة الكترونية باسمه والموافق على هذه الشروط والأحكام والذي تم تسجيله في البدالة الوطنية من خلال شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني لغايات استخدام خدمة الدفع من خلال الهاتف النقال.

**المعاملات:** جميع المعاملات المالية وغير المالية.

## 2- استخدام الخدمة:

### 2.1 التعريف على العميل:

- أ. يجب على العميل ان يقدم لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني جميع البيانات والاوراق الثبوتية اللازمة وعلى ان يقر بموجب مسؤوليته التامة بانها صحيحة واصولية وذلك حسب متطلبات البنك المركزي وشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني.
- ب. يجب على العميل ان يقدم او يملك رقم هاتف نقال أردني محلي فعال وذلك لاستخدام جميع او احدى الخدمات.
- ت. يجب على العميل ان يقدم او يملك هاتف نقال أردني محلي فعال للسماح له للدخول الى حسابه.
- ث. يجب ان لا يقل عمر مقدم الطلب عن 18 سنة ميلادية.

ج. يحق للشركة التواصل مع العميل لأخذ أي معلومات إضافية او التوثيق من أي معلومة.

## 2.2 حقوق وواجبات العميل:

أ. يجب على العميل التحقق من تفاصيل جميع معاملات السحب والإيداع التي تتم على حسابه من خلال رسائل التأكيد المرسلة إلى رقمه بعد كل معاملة. يقر العميل بأن مدفوعاتكم لن تكون مسؤولة عن أي خطأ و / أو قصور و / أو إهمال من العميل، ولن تكون مدفوعاتكم مسؤولة عن أي أضرار و / أو نفقات و / أو مطالبات ناجمة عن أي تقصير مذكور أعلاه ناجم بسبب العميل.

ب. يجب على العميل التحقق من المستفيد من الحوالة حيث يتم اظهار اسم المستفيد قبل ارسال الحوالة.

ت. يقر العميل بأن مدفوعاتكم لن تكون مسؤولة عن أي خطأ و / أو قصور و / أو إهمال من العميل، ولن تكون مدفوعاتكم مسؤولة عن أي أضرار و / أو نفقات و / أو مطالبات ناجمة من تقصير من قبل العميل.

ث. يوافق ويقر العميل الذين قام بإنشاء اسم مستعار بأن منشئ أي حوالة اليه سوف يقوم بإدخال رقم الموبايل لغايات التحويل وعليه سيتم اظهار اسمك لتأكيد الحوالة المرسلة، ويعتبر هذا موافقة صريحة على اظهار اسمك لمنشئ الحوالة.

ج. في حال رفض العميل اظهار اسمه للشخص المرسل عند التحويل الى رقم الموبايل، فيتم الطلب من العميل تغيير رقم الموبايل الى اسم مستعار (Alias) حيث يصبح التحويل من خلال الاسم المستعار ويتم أيضا اظهار اسم العميل لتأكيد الحوالة قبل إرسالها ومسح رقم الموبايل على النظام.

ح. عند تغيير الاسم المستعار الى غير رقم الهاتف الخليوي فإن العميل لن يتمكن من السحب والإيداع من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك، حيث أن الصرافات الآلية تتيح حاليا فقط إدخال ارقام.

خ. يقر العميل بأنه قام بمراجعة السقوف الشهرية لمعاملات مدفوعات الهاتف المحمول كما هو منصوص عليه في التشريعات الصادرة عن مدير النظام (جوباك) والتي قد يتم تعديلها من وقت لآخر.

د. يتم توفير خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال داخل المملكة الأردنية الهاشمية وبالدinar الأردني فقط.

- د. يمنح العميل مدفوعاتكم تفويضاً مطلقاً ولا رجوع فيه لتسجيل أي معاملة تتم على حساب محفظة العميل.
- ر. يجب على العميل الاحتفاظ بكلمة السر الخاصة للدخول للتطبيق واستخدام للمحفظة بشكل سري وعدم الافصاح عنه او الادلاء به لأي من الوكلاء او لأي طرف اخر.
- ز. يلتزم العميل الاعتراري بتحديث بياناته سنوياً أو عند حدوث أي تغيير على بياناته المقدمة للشركة خلال مدة 30 يوماً من تاريخ التغيير.
- س. يلتزم العميل الطبيعي بتحديث بياناته التي تم تقديمها للشركة في حال طرأ عليها أي تغيير وذلك خلال 30 يوماً من تاريخ التغيير.
- ش. يجب على العميل عند استخدام اي معاملات تتطلب كود السريان أن يقي هذا الكود سرياً وان يكشفه فقط للجهة المتلقية للأموال، وعلى العميل ألا يفصح او يدلي بهذا الكود السري لأي طرف اخر.
- ص. يجب على العميل اعلام شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني مباشرة في حال تم سرقة رقم هاتف العميل او شريحة الهاتف النقال، وذلك لتقوم شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني بعمل حظر للرقم المستخدم والمسجل في المحفظة الالكترونية ومنعه من اجراء اي معاملات على المحفظة.
- ض. إذا تمكن أحد الاشخاص من الحصول على الرقم السري للعميل او على شريحة الهاتف النقال الخاصة بالعمل والمسجلة في المحفظة الالكترونية التي تخصه، سيفترض ان هذا الشخص هو العميل نفسه او أحد المصحين او المفوضين لهم من قبل العميل بالدخول للمحفظة الخاصة به.
- ط. لا يجوز للعميل التنازل عن اي من حقوقه والتزاماته بموجب هذا الاتفاق او احالته او نقله بأي شكل من الاشكال دون موافقة صريحة ومسبقة من شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني.
- ظ. لا يجوز للعميل ان يستخدم هذه الخدمات لأي غرض مسيء، أو غير قانوني، أو احتيالي او إجرامي، بما في ذلك غسل الاموال وتمويل الارهاب.
- ع. يجب على العميل تقديم اثباتات كافية لتحديد هويته وذلك حسب متطلبات اجراءات خدمات المحافظ الالكترونية عبر الهاتف النقال.
- غ. يجب على العميل عدم تقديم اي معلومات مغلوطة، او غير دقيقة، او ناقصة او مضللة.
- ف. يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني رفض طلب تسجيل او فتح محفظة نقود الكترونية إذا لم يتم استكمال جميع المتطلبات اللازمة لفتح حساب او إذا لم يتم تقديم كامل الوراق الثبوتية اللازمة.

ق. يحق للعميل تقديم الشكاوى دون تحميله أي عمولات أو رسوم عبر الهاتف بشكل فوري خلال ساعات العمل (على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع) بحيث يتم الرد خلال ساعتين عمل للرد على الشكاوي المرسلة على البريد الإلكتروني أو على نموذج الشكاوى و ووسائل التواصل، علماً أنه سوف يتم معالجة الشكاوى خلال مدة أقصاها 30 يوم، وفي حال عدم الاقتناع بالرد المزود من الشركة فإنه يحق للعميل اللجوء للقضاء أو للبنك المركزي الأردني عبر قنوات الاتصال التالية: رقم الهاتف: 0096264630301 / البريد الإلكتروني: [fcj@cbj.gov.jo](mailto:fcj@cbj.gov.jo).

ك. يكون العميل مسؤولاً عن تقديم المعلومات والتعليمات الصحيحة عند تسجيل المستفيدين الحقيقيين أو المتفاعلين من حساب محفظته الإلكترونية، ولن تكون شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر ناجم عن خطأ من العميل أما في تحديد المستفيد من خدمة الدفع أو في قرارات الدفع الخاطئة باستخدام هذه الخدمة.

### 2.3 الاحتيال في الخدمات المالية عبر الهاتف النقال:

أ. في حالة كان لدى العميل سبب للاعتقاد بأنه كان ضحية الاحتيال من أطراف غير المصرح بها و/أو مشبوهة وقد قاموا باستخدام رقم الهاتف الخاص بمحفظة حسابه يتوجب عليه فوراً اعلام شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني عن هذه الحادثة من خلال أقرب وكيل أو ان يقوم بإعداد تقرير مكتوب أو اعلام شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني هاتفياً أو أي من وسائل الاتصال.

ب. يجب على العميل ان يتعاون مع شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني والسلطات المختصة في اجراء التحقيق في الاحتيال المزعوم.

ت. يجب على العميل تقديم جميع المعلومات الضرورية الى شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني والتي تعتقد فيها انها معلومات معقولة من اجل ادارة حالات الغش أو غسل الاموال أو خطر تمويل الارهاب والامتنال لأي قوانين في المملكة الاردنية الهاشمية، وعلى العميل ان يوافق على ان تكشف شركة مدفوعاتكم للدفع الإلكتروني عن أي معلومات تخص العميل الى أي القضاء و/أو الجهات التنظيمية وحسب ما تتطلب القوانين في المملكة الاردنية الهاشمية، وفي المقابل لن تشارك الشركة بيانات العميل مع أي جهة قبل الحصول على الموافقة الخطية من العميل باستثناء الحالات المنصوص عليها في التشريعات وأنظمة الدفع المرخصة من البنك المركزي الأردني،

## 2.4 حقوق وواجبات شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني:

أ. تقدم شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني الخدمة للعميل وتتكفل بإتاحة الخدمة له لاستخدامها في جميع اللوقات، باستثناء الصعوبات التكنولوجية التي تكون خارجة عن سيطرة شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني.

ب. **يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني ان تفرض سقوفا على المعاملات وارصدة الحسابات وفقا لتعليمات البنك المركزي الاردني بناءً وسياسات واجراءات الشركة. وستكون المعلومات عن هذه السقوف متاحة في مواقع الوكلاء او عن طريق التطبيق او الاتصال بمركز خدمة العملاء.**

ت. يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني تعديل الخدمات المقدمة او الاحكام والشروط المرتبطة باستخدام الخدمة من وقت الى اخر وعلى ان يتم اعلام العميل بالتغيرات في حال حدوثها والتي من الممكن ان تؤثر على الخدمة او احكام وشروط استخدامها وعلى أن يكون ذلك ضمن فترة زمنية معقولة.

ث. يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني التواصل مع العميل من وقت الى اخر باستخدام خدمة الرسائل القصيرة ("SMS") دون ضمان دقة او وصول هذه الرسائل القصيرة. تقوم شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني باستخدام ارقام او قنوات معينة للاتصال بالعميل. وعلى ألا تكون شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني مسؤولة عن اي خسارة او ضرر قد يلحق بالعميل نتيجة لأي تأخير او تقصير من جانب العميل في تلقي هذه الرسائل.

ج. لا تعتبر شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني مسؤولة عن اي معاملات يتم اعدادها عن طريق وكيل غير مصرح له من شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني.

ح. يوافق العميل على اعتبار كافة سجلات مدفوعاتكم مصدقة وموثقة وبينة قاطعة وملزمة. كما وأنه يوافق على اعتبار السجل الإلكتروني الذي يحفظ ويستخرج من البدالة الوطنية والخاص بكافة الحركات والعمليات المنفذة من خلال البدالة الوطنية هو السجل الالكتروني المعتمد في حال نشوء أي نزاع.

### 3- رسوم الخدمة والالتعاب الاخرى:

أ. تفرض شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني رسوما على تقديم الخدمات وفقا لجدول الالاعاب المتاح للعملاء في مواقع الوكلاء وضمن تطبيق شركة مدفوعاتكم الالكتروني او الموقع الالكتروني.

يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني تعديل الرسوم من وقت الى اخر مع التزام الشركة بإعلام العميل عن هذا التعديل بالطرق المتاحة مثل الوسائل الالكترونية والرسائل النصية وذلك قبل 30 يوم من تاريخ تطبيق الأسعار والعمولات الجديدة التي يتأثر بها العميل.

### 4- ايقاف الخدمة:

4.1 يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني انهاء هذا الاتفاق في اي وقت واستخدام الخدمات من قبل العميل ضمن الحالات او الظروف التالية:

أ. في حال خرق العميل احكام وشروط هذا الاتفاق بما في ذلك خرق أي من التزاماته بموجب هذا الاتفاق، او اي من تعليمات البنك المركزي الاردني أو تبين عدم صحة أي من المستندات المقدمة أو اكتشاف أن العميل مدرج على أي من قوائم الحظر الصادرة بموجب قرارات مجلس الأمن الدولي بالإضافة الى القائمة الوطنية الصادرة عن اللجنة الفنية لتنفيذ الالتزامات الواردة في قرار مجلس الأمن رقم 1373 (2001) والقرارات الأخرى ذات العلاقة، أو ممارسة العميل أعمال غير مشروعة تستوجب قيام شركة مدفوعاتكم بإنهاء العقد وبعد إخطار العميل بذلك سواء ورقياً أو إلكترونياً على العنوان المعتمد، وبعد التنشيت بالطرق المناسبة من استلام العميل للإخطار.

ب. في حال كان حساب محفظة العميل الإلكترونية موضع تحقيق بموجب البند 3-2 من هذا الاتفاق.

4.2 في حالة ايقاف الخدمة بموجب البند رقم 4.1/ - أ تقدم شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني للعميل إشعاراً مدته 30 يوما عبر الرسائل القصيرة او مكتوبا او اي وسيلة اخرى. في حالة ايقاف الخدمة بسبب

الاحتيايل وغيرها من الاسباب بموجب البند 2.3 يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني ممارسة اي حقوق او تعويضات متاحة لها بموجب القوانين واللوائح ذات الصلة بالإضافة الى انتهاء هذا الاتفاق والخدمة دون اي إشعار.

**4-3 تبقى جميع الرسوم والالتزامات المستحقة على العميل مستحقة الدفع بعد انتهاء هذا الاتفاق. يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني بتحصيل اي مبالغ او رسوم مستحقة لها وغير مسددة من قبل العميل من اي حساب اخر يملكه العميل مع الشركة.**

#### **5- تجميد الحساب:**

5.1 تجميد حساب النقود الالكترونية: تلتزم الشركة عند اعتبار حساب المحفظة جامداً العمل على ما يلي:

- أ. إعلام العميل وبشكل فوري بتجميد حساب النقود الالكترونية الخاص به والإجراءات اللازمة لتفعيله على عنوانه المتوفر لدينا.
- ب. وقف حساب المحفظة.
- ت. وضع ضوابط رقابة داخلية بحيث لا يسمح بموجبها الاطلاع على حساب النقود الالكترونية الا بإشراف ورقابة الشركة المركزية المشددة.
- ث. اتخاذ كافة إجراءات العناية المهنية الواجبة لغايات الاستمرار في التواصل مع أصحاب تلك الحسابات والاستمرار في ارسال كشوفات الحسابات والاشعارات الدورية لصاحبها بالطرق المناسبة وتوثيق ذلك.
- ج. إشعار العميل وبطرق الاتصال المناسبة بان حساب النقود الالكترونية سيعتبر جامداً قبل شهر واحد على الأقل من اعتبار حساب النقود الالكترونية جامداً.
- ح. لن يتم قبول أي حركة مالية أو شراء باستخدام النقود الالكترونية المرتبطة بالحساب الجامد إلا بعد قيام العميل شخصياً أو من يمثله قانونياً او المفوض بالتوقيع على حساب النقود الالكترونية في حالة الشخص الاعتباري بمراجعة الشركة وتسوية الالتزامات المترتبة مقابل إعادة تنشيط



خ. حساب النقود الالكترونية الجامد حسب الأصول شريطة حصر صلاحيات ذلك بمستوى رقابة مركزية مشددة، ولا تعتبر أي حركة دائنة او مدينة على الحساب سبباً لجعله نشطاً باستثناء ما ورد في هذا البند.

#### **6- وفاة العميل:**

عند وفاة العميل تطبق الإجراءات والترتيبات المتوافقة مع التشريعات النافذة في المملكة الأردنية الهاشمية.

#### **7- الخصوصية:**

يحق لشركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني باستخدام معلومات العملاء على النحو التالي:

أ. ادارة حساب العميل، تنفيذ أنشطة رعاية وتدريب الموظفين.

ب. رصد جودة وامن الشبكة واختبار وصيانة أنظمة لتكنولوجيا المعلومات الخاصة بالشركة.

ت. تحليل استخدام العميل للخدمات لأغراض التسويق.

ث. الكشف عن المعلومات للشرطة او سلطات تنفيذ القانون على النحو الذي يقتضيه القانون الاردني.

ج. التواصل مع العميل من خلال رسائل قصيرة لغايات التسويق .

#### **8- آلية رد المبالغ في حال توقف الخدمة عن العمل:**

يتم التواصل مع العميل لإعلامه بأنه سيتم إيقاف الخدمة مع ضرورة سحب المبلغ المتوافر في حساب المحفظة الالكترونية عن طريق قنوات الدفع المتاحة (مراف آلي، كليك، تحويل الى محفظة الكترونية اخرى) او من خلال مراجعة اي وكيل معتمد.

## 9- احكام عامة:

ينظم القانون والتشريعات الأردنية هذا الاتفاق وتقديم الخدمات واي نزاع يتعلق بهذه الشروط والاحكام. وتتوفر هذه الشروط والاحكام باللغة العربية والإنجليزية وفي حال وجود أي نزاع يتم اعتماد هذه النسخة العربية.





## **e WALLET REGISTRATION AGREEMENT/Madpay (TERMS AND CONDITIONS)**

This e wallet Registration Agreement (term and condition) constitutes the agreement between Clients, as Client, and Madfoatcom for e payments "Madfoatcom" upon Client registration to use and avail of the mobile wallet (the "Service") offered by Madfoatcom.

Whereas I, the undersigned, wish to contract with Madfoatcom in order to open an electronic Wallet and benefit from mobile phone-payment service under the terms and conditions of such service. Now, therefore I acknowledge that once I sign and agree on these terms and conditions, an effective agreement binding on me is made where it applies to all transactions made by me through the mobile phone-payment service.

### **1.DEFINITION OF TERMS**

**Agreement means this Registration Agreement together with the Schedule of Fees, as revised by Madfoatcom from time to time.**

**CBJ means** the Central Bank of Jordan

**The service shall** mean the service of payment through the mobile wallet.

**Dormant Account means** a mobile money account with no customer-initiated Transactions for an uninterrupted period of One [1] year.

**E-money** means the electronic monetary value depicted in your Account representing an equal amount of Cash held by Madfoatcom as trustee and which may be redeemed for an equal amount of cash.

**Fees means all fees and charges for the use of the Service, as published by Madfoatcom and included in the Schedule of Fees**

**Merchant/Agent means** a person or entity who enters into an agency agreement with Madfoatcom to provide the Service directly to Clients on behalf of Madfoatcom.

**Mobile wallet Account means** a store of value provided by Madfoatcom for the purposes of conducting transactions related to the service.

**Mobile Number** is any local mobile in Jordan which is a unique number used to identify the Client on a mobile network.

**Schedule of Fees means the list of Fees to be paid by the Client for the use of the Service, which are publicly made available by Madfoatcom and Agents**

**Client** means the individual person or juridical entity, party to this Registration Agreement who has duly registered to avail of the Service and will be registered with the national phone exchange through the Madfoatcom for the purposes of use of mobile phone-payment service.

**Transaction** shall generally refer to both Financial Transactions and Non-Financial Transactions.



## 2. USE OF THE SERVICE

### 2.1 Client Identity and Qualifications

- a. Client must provide Madfoatcom with sufficient documents to satisfy proof of identity in accordance with the criteria set by Madfoatcom and CBJ
- b. In order to avail of any and all of the Services, Client must have an active any mobile SIM in Jordan.
- c. You must have an active SIM card to access your Account.
- d. An applicant must be at least 18 years old.
- e. The company have the right to contact the client to provide any additional information or to verify any information provided.

### 2.2 Rights and Obligations of the Client

- a. **The Client shall verify details of all withdrawal and deposit transactions made on his account through the following confirmation messages sent to his number after every transaction. The Client acknowledges that Madfoatcom shall not be responsible for any error and/or deficiency and/or negligence by the Client, and Madfoatcom shall not be responsible for any consequential damages and/or expenses and/or claims occurred due to deficiencies caused by the client.**
- b. The Client must verify the beneficiary of the remittance where the name of the beneficiary is shown before sending the remittance, the customer acknowledges that Madfoatcom shall not be responsible for any consequential damages and/or expenses and/or claims occurred due to deficiencies caused by the client.
- c. The Client who created an Alias agrees and acknowledges that the sender of any amount to him when enter client mobile number for the purposes of the transfer, and accordingly your name will be shown in order to confirm, and this will consider your consent to show your name to the sender of the transfer.
- d. In the event the client rejects to show his name to the sender when transferring based on mobile number, the client has to change the mobile number to a Alias, noting that the client's name is also shown to confirm the transfer before sending it.
- e. c. When changing the Alias to other than the mobile phone number, the client shall and will not be able to withdraw and/ or deposit from bank ATMs, as ATMs currently only allow numbers to be entered.
- f. **The Client acknowledges that he has reviewed the monthly ceilings for transactions of mobile phone payment as provided under the legislation issued by system administrator (JOPACC) as may be amended from time to time.**
- g. The mobile phone-payment service shall be provided inside the Hashemite Kingdom of Jordan and only for Jordanian dinar.
- h. The Client shall grant Madfoatcom an absolute and irrevocable authorization to record any transaction performed on the Client's Wallet account with the Madfoatcom.
- i. Client shall keep his password confidential and not disclose it to any third party, including agents.

- j. The business customer is required to update their information annually or in case of any changes to the information provided to the company within a period of 30 days from the date of the change.
- k. The individual customer is required to update their information in case of any changes to the information provided to the company within a period of 30 days from the date of the change.
- l. When using a transaction requiring PIN, Client shall keep this PIN confidential and disclose it solely to the intended recipient of funds. Client shall not disclose the PIN to any party other than the intended recipient, including agents.
- m. Client shall notify Madfoatcom immediately in case Client's mobile phone or SIM is stolen, in order for Madfoatcom to block the mobile wallet account number registered on the SIM. The registered mobile wallet account is an access mechanism, and by blocking the account, the Service is suspended and unauthorized transactions are prevented.
- n. If anyone obtains Client's PIN and is able to access the SIM and registered mobile wallet account of the Client, it will be presumed that such person accessing the mobile wallet account is the Client himself or his authorized representative.
- o. Client may not cede, assign or transfer in any way any of his rights and obligations under this Agreement or the use of the Service without the express and prior consent of Madfoatcom.
- p. Client shall not use the Services for any abusive, illegal, fraudulent or criminal Client shall not use the Services for any abusive, illegal, fraudulent or criminal purpose including money laundering and terrorist financing.
- q. You must provide sufficient proof of identification as directed in the Mobile wallet Services Regulation.
- r. You must not provide any false, inaccurate, incomplete or misleading information.
- s. Madfoatcom may reject your application at its discretion if any of the Account opening requirements are not met or if you fail to provide satisfactory proof of identification.
- t. **The customer may submit the complaints without any chares via phone on realtime during our working hours (24/7) .also we are responding to the customers sent emails , complaints and social media interactions within 2 working hours , in case the customer is not being satisfied with the response provided by the company's provider , the customer has the right to refer to the judiciary or to the Central Bank of Jordan over the available communication channels: Mobile: / 0096264630301 Email: [fcj@cbj.gov.jo](mailto:fcj@cbj.gov.jo).**
- u. **Client shall be responsible for giving correct information and instructions when registering beneficiaries or payees for its mobile wallet Account. Madfoatcom will not be responsible for any loss or damage caused by Client's fault, either in setting up the beneficiary or payee or in making erroneous payments using the Service.**

## 2.3 Mobile Financial Services Fraud

- a. In case Client has probable cause to believe that he has been a victim of a fraud involving unauthorized and/or suspicious use of his mobile wallet Account, Client shall immediately report



such incident to Madfoatcom through the nearest Agent or file a written report or call the Madfoatcom to orally report the incident.

- b. Client shall cooperate with Madfoatcom and the proper authorities in conducting the investigation of the alleged fraud report.
- c. Client shall provide all necessary information to which Madfoatcom reasonably requires in order to manage cases of fraud, money-laundering or terrorism financing risk or to comply with any laws in Jordan and Client agree that Madfoatcom may disclose any information concerning the Client to regulatory agency or court where required by any such law in Jordan. In return, the company will not share the customer's data without obtaining written approval from the customer with any party except in cases stipulated by legislation and licensed payment systems by the Central Bank of Jordan.

## 2.4 Rights and Obligations of Madfoatcom

- a. Madfoatcom shall provide the Service to Client and ensure that the Service is available to the Client for use at all times, excepting technological difficulties beyond Madfoatcom's control.
- b. Madfoatcom shall have the right to suspend or block a mobile wallet account in accordance with Clause 4 below.
- b. Madfoatcom has the right to impose limits on transactions and account balances in accordance with JOPACC Instructions or its own policies and procedures. Information about these limits will be available at Agents locations, via the App or call center.**
- c. Madfoatcom may from time to time amend the Services offered or the terms and conditions related to the use of the Service. Client will be notified within a reasonable period of time of the changes to the service or its terms and conditions of use.
- d. Madfoatcom may communicate with Client from time to time using short message service ("SMS") without guaranteeing the accuracy or arrival of such SMS. Madfoatcom will only use designated numbers or channels to contact Client. Madfoatcom shall not be liable for any loss, expense, claim or damage whatsoever caused to the Client arising from any delay or failure by Client to receive such SMS.
- e. Madfoatcom shall not be held responsible for any transactions or matters processed through an unauthorized Madfoatcom Agent.
- f. the Client agree that all records of the system are certified and authenticated and are deemed to be decisive binding upon him. the clients also agree that the electronic record, maintained and extracted through the system is the approved electronic in case of any dispute.
- g. The Client shall review mobile phone-payment instructions, the operational framework and the directions issued by the Central Bank in this regard as may be amended from time to time.

## 3. SERVICE FEES AND OTHER CHARGES

- a. **Madfoatcom shall charge fees for the provision of the Services in accordance with the Schedule of Fees which shall be made publicly available at the Agent locations, Madfoatcom APP or website.**
- b. **Madfoatcom shall have the right to change the Fees from time to time, with the company's commitment to inform the customer about this modification through available methods such as electronic means and text messages, at least 30 days prior to the effective date of the new prices and commissions that may affect the customer.**



#### 4. TERMINATION OF SERVICE

4.1 Madfoatcom may at any time, terminate this Agreement and the use of Services by Client under the following circumstances:

- a. Client has breached the terms and conditions of this Agreement including his warranties under this Agreement or any of Central Bank of Jordan instruction or it becomes apparent that any of the submitted documents are invalid, or it is discovered that the client is listed on any of the embargo lists issued under the resolutions of the United Nations Security Council, in addition to the national list issued by the Technical Committee for the Implementation of Obligations stated in Security Council Resolution 1373 (2001) and other relevant resolutions, or if the client engages in unlawful activities that necessitate the termination of the contract by Madfoatcom company, the contract will be terminated after notifying the client of such termination, whether in writing or electronically to the designated address, and after ensuring that the client has received the notification through appropriate means.
- b. Client's mobile wallet account has been a subject of investigation under Clause 2.3 of this Agreement.

4.2 In the event of such termination under Clause 4.1- A , Madfoatcom will provide Client with 30 days' notice via SMS, in writing or any other means. In case of termination by reason of fraud and other causes under Clause 2.3, Madfoatcom reserves the right to exercise other rights and remedies available to it under relevant laws and regulations in addition to terminating this Agreement and the provision of the Service without any notice.

**4.3 All outstanding fees and obligations of the Client shall remain payable after termination of this Agreement. Madfoatcom reserves the right to set off any unpaid transactions or fees from any other account held by Client with Madfoatcom.**

#### **"5. Account Freezing:**

##### **5.1 Freezing Electronic Wallet Account:**

The company commits, upon considering a wallet account frozen, to take the following actions:

- a. Immediately inform the customer of the freezing of their electronic wallet account and the necessary procedures to reactivate it at their available address with us.
- b. Suspend the wallet account.
- c. Implement internal control measures that strictly restrict access to the electronic wallet account, allowing access only under the supervision and control of the central company.



d. Take all necessary professional care measures to maintain communication with the owners of those accounts, continue sending account statements and periodic notifications to the account holder through appropriate means, and document it.

e. Notify the customer through appropriate contact methods that the electronic wallet account will be considered frozen at least one month before the freezing takes effect.

f. No financial transaction or purchase using the electronic money associated with the frozen account will be accepted unless the customer, or their legally authorized representative, who represents the legal entity, personally visits the company, settles the obligations arising in exchange for reactivating the frozen electronic wallet account in accordance with the rules, provided that the authorization for such actions is subject to strict central control. Any debit or credit transaction on the account shall not be a reason for reactivating it, except as stated in this clause.

#### **6. Customer's Death:**

In the event of the customer's death, procedures and arrangements in accordance with the prevailing legislation in the Hashemite Kingdom of Jordan shall be applied."

#### **7. PRIVACY:**

##### **Madfoatcom may use Client information to:**

7.1 Manage Client account, carry out Client -care activities and train our staff.

7.2 Monitor the quality and security of the network and test and maintain our IT systems.

7.3 Analyze Client use of the services for marketing purposes.

7.4 Disclose information to police or law enforcement authorities as required by Jordan Law.

7.5 Contact Client with marketing messages.

#### **8. Refund procedures in case the service stops working:**

All users of Madpay wallet will be contacted and informed that the service will be stopped, therefore, please withdraw all your balance in the e-wallet through the available payment channels (ATM, CLIQ, Transfer to another E-wallet) or by visiting any official agent for receiving the amount cash.





## **9.GENERAL PROVISIONS**

9.1 This agreement, the provision of the Services and any dispute related to these terms and conditions and service shall be governed by Jordan law.

9.2 This Agreement is made in Arabic and English. In the event of a dispute as to the terms of this Agreement the Arabic version shall prevail.

