

شروط وأحكام خدمة JKBPay

Jordan Kuwait Bank offers the JKBPay service for collecting e-payments for merchants, entities and their customers through the National Instant Payment System (CliQ) in accordance with the instructions of the Central Bank of Jordan as well as the instructions of the Jordanian Payment and Clearing Systems Company (JoPACC) and in compliance with the legislation and regulations in force in the Hashemite Kingdom of Jordan. In fact, this service is designed to enable customers to pay for their purchases directly from their bank accounts/electronic wallets and to enable merchants to collect their dues electronically instantly and securely.

يُوفِرُ الْبَنْكُ الْأَرْدَنِيُّ الْكُويْتِيُّ خَدْمَةً JKBPay لِتَحْصِيلِ الْمَدْفُوعَاتِ الْرَّقْمِيَّةِ لِلْتَّجَارِ وَالْمَؤْسَسَاتِ وَعَمَلَائِهِمْ مِنْ خَلَالِ نَظَامِ الدَّفْعِ الْفُورِيِّ الْوَطَنِيِّ (CliQ)، وَذَلِكَ وَفَقَاءِ تَعْلِيمَاتِ الْبَنْكِ الْمَرْكَزِيِّ الْأَرْدَنِيِّ، وَتَعْلِيمَاتِ الشَّرْكَةِ الْأَرْدَنِيَّةِ لِلْأَنْظَمَةِ الدَّفْعِ وَالتَّقَاصِ (JoPACC)، وَبِمَا لَا يَخَالِفُ التَّشْرِيفَاتِ وَالْأَنْظَمَةِ الْمُعْمَلَوْنَ بِهَا فِي الْمُمْلَكَةِ الْأَرْدَنِيَّةِ الْهَاشِمِيَّةِ. تَمَّ تَصْمِيمُ هَذِهِ الْخَدْمَةِ لِتَمْكِينِ الْعَمَلَاءِ مِنْ سَدَادِ قِيمَةِ مَشْتَرِيَّاتِهِمْ مِبَاشِرَةً مِنْ حَسَابَاتِهِمُ الْبَنْكِيَّةِ / الْمَحْفَظَةِ الْإِلَكْتَرُونِيَّةِ، وَتَمْكِينِ التَّجَارِ مِنْ تَحْصِيلِ مَسْتَحْقَاتِهِمُ الْإِلَكْتَرُونِيَّةِ بِشَكْلِ فُورِيٍّ وَآمِنٍ.

First: Definitions

01. **The Bank:** Jordan Kuwait Bank.

02. **The Working Day:** the official working hours approved by the bank or as determined by the Central Bank of Jordan from time to time.

03. **The Customer:** any person using the JKBPay service, whether they have an account with Jordan Kuwait Bank or with any other bank or e-wallet participating in the CliQ system.

04. **The Merchant:** any entity connected with the bank through the JKBPay payment collection service.

05. **The CliQ Service:** an instant money transfer system via banking applications within the Hashemite Kingdom of Jordan.

06. **The JKPay Service:** an e-payment collection platform offered by Jordan Kuwait Bank to merchants through the CliQ system.

07. **The Request to Pay:** a method by which a payment request is sent directly to the customer via the banking application.

08. **The Quick Response (QR) Code:** an electronic code used to execute payment transactions.

09. **The Refund:** the process of reversing a payment after the merchant's approval.

10. **The Acquirer:** Jordan Kuwait Bank which is responsible for collecting the merchant's payments through the CliQ system.

11. **The Issuer:** the bank/company that manages the electronic wallet and the customer's payment account.

12. **The System Operator:** the Jordan Payment and Clearing Systems Company (JoPACC).

13. **The Merchant Debit (MDR):** the amount paid by the merchant for collection transactions.

01. **البنك:** البنك الأردني الكويتي.

02. **يوم العمل:** فترة الدوام الرسمي المعتمدة لدى البنك أو حسب ما يقرره البنك المركزي الأردني من حين لآخر.

03. **العميل:** كل شخص يستخدم خدمة JKBPay للدفع سواء كان لديه حساب لدى البنك الأردني الكويتي أو لدى أي بنك أو محفظة إلكترونية من الشركات المشاركة في نظام CliQ.

04. **التاجر:** أي جهة مرتبطة مع البنك بخدمة JKBPay لتحصيل المدفوعات.

05. **خدمة CliQ:** نظام الحالات الفورية عبر التطبيقات البنكية داخل المملكة الأردنية الهاشمية.

06. **خدمة JKBPay:** منصة تحصيل مدفوعات رقمية مقدمة من البنك الأردني الكويتي للتجار عبر نظام CliQ.

07. **طلب الدفع (Request-To-Pay):** وسيلة يتم من خلالها إرسال طلب تحصيل مباشر للعميل عبر التطبيق البنكي.

08. **رمز الاستجابة السريع (QR Code):** رمز إلكتروني يُستخدم للتنفيذ عمليات الدفع.

09. **الاسترداد (Refund):** عملية عكس مبلغ مدفوع بعد موافقة التاجر.

10. **المحصل (Acquirer):** البنك الأردني الكويتي، وهو الجهة المسؤولة عن تحصيل دفعات التجار عبر نظام CliQ.

11. **المصدر (Issuer):** البنك / الشركة التابعة لها المحفظة الإلكترونية الذي/التي يدير/تدير حساب العميل الدافع.

12. **مدير النظام (System Operator):** الشركة الأردنية لأنظمة الدفع JoPACC والتقاص.

13. **عمولة خصم التاجر (MDR):** القيمة المدفوعة من قبل التاجر مقابل عمليات التحصيل.

Second: General Terms and Conditions

01. The customer understands that Jordan Kuwait Bank offers JKBPay as an instant and secure electronic payment service through the CliQ instant payment system which allows him to pay for his/its purchases directly from his bank account/electronic wallet to the merchant's account linked to the service.
02. The customer understands that he can benefit from the JKBPay service through his banking application using the CliQ instant payment system, either through the Request to Pay system or through the QR Code.
03. The customer understands that the payment process is executed after his explicit approval of the transaction through his banking application/electronic wallet application. Yet, and once approval is completed, the amount shall be deducted from his account and transferred immediately to the merchant's account without any manual intervention.
04. The customer understands that if the merchant wishes to refund any payment, whether in full or in part, then Jordan Kuwait Bank will simply reverse the transaction to the customer's account upon the merchant's request and approval. However, the bank bears no responsibility for the reason behind the refund.
05. The customer also understands that Jordan Kuwait Bank is not responsible for the prices of goods or services offered by the merchant, nor for any cancellations or modifications made by the merchant regarding invoices or services. Furthermore, the bank is not responsible for the quality of the product or service provided.
06. The customer understands that Jordan Kuwait Bank is not responsible for any commercial or financial disputes arising between the customer and the merchant while the bank's role is limited to executing the payment and financial transfer process in accordance with the approved regulations.
07. The customer understands that Jordan Kuwait Bank and the merchant are committed to full compliance with the instructions of the Central Bank of Jordan, the instructions of the Jordan Payment and Clearing Systems Company (JoPACC) and any future regulatory instructions related to the CliQ system.

01. من المفهوم لدى العميل بأن البنك الأردني الكويتي يقدم خدمة JKBPay كخدمة دفع إلكترونية فورية وآمنة من خلال نظام الدفع الغوري CliQ والتي تتيح له سداد قيمة مشترياته مباشرة من حسابه البنكي / محفظته الإلكترونية إلى حساب التاجر المرتبط بالخدمة.

02. من المفهوم لدى العميل بأنه بإمكانه الاستفادة من خدمة JKBPay من خلال تطبيقه البنكي باستخدام نظام الدفع الغوري CliQ سواء عبر نظام طلب الدفع Request-To-Pay أو من خلال رمز الاستجابة السريع QR Code.

03. من المفهوم لدى العميل بأن تنفيذ عملية الدفع يتم بعد موافقته الصريحة على العملية من خلال تطبيقه البنكي / تطبيق المحفظة الإلكترونية ، وب مجرد إتمام الموافقة يتم خصم المبلغ من حسابه وتحويله فوراً إلى حساب التاجر دون أي تدخل يدوي.

04. من المفهوم لدى العميل بأنه في حال رغبة التاجر بإعادة قيمة أي دفعه سواء كانت كاملة أو جزئية فإن البنك الأردني الكويتي يقوم فقط بعكس الحركة المالية التي تم تنفيذها إلى حساب العميل بناء على طلب التاجر وموافقته، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن سبب هذا الاسترداد.

05. من المفهوم لدى العميل بأن البنك الأردني الكويتي غير مسؤول عن أي أسعار السلع أو الخدمات التي يقدمها التاجر، وغير مسؤول عن أي إلغاء أو تعديل يصدر عن التاجر بخصوص الفاتورة أو الخدمة، كما أنه غير مسؤول عن جودة المنتج أو الخدمة المقدمة.

06. من المفهوم لدى العميل بأن البنك الأردني الكويتي غير مسؤول عن أي نزاعات تجارية أو مالية تنشأ بين العميل والتاجر، ويقتصر دور البنك فقط على تنفيذ عملية الدفع والتحويل المالي وفق الأنظمة المعتمدة.

07. من المفهوم لدى العميل بأن البنك الأردني الكويتي والتاجر يتزمان بالامتثال الكامل لتعليمات البنك المركزي الأردني وتعليمات الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص JoPACC وأي تعليمات تنظيمية مستقبلية متعلقة بنظام CliQ.

08. The customer understands that he alone bears full responsibility for any debit issued from his bank account/e-wallet account after approving the payment in addition to being also responsible for any erroneous transfers resulting from the entry of incorrect data. Yet, the bank is released from any liability arising therefrom.

09. The customer understands that all financial transactions executed through the JKPay service are subject to the applicable fees and commissions which are published on Jordan Kuwait Bank website, if any, and in accordance with the instructions of the Central Bank of Jordan.

10. The merchant understands that he/it is obligated not to impose any commissions or additional fees on the customer for using the JKPay service without obtaining the prior written approval from Jordan Kuwait Bank.

11. The customer understands that the maximum value of a single transaction executed through the JKPay service is set at (10,000) ten thousand Jordanian Dinars or as amended by the Central Bank of Jordan or the relevant authorities.

12. The customer understands that when linking a mobile phone number or alias to his account, then some of his data, e.g. his name and account number, will be revealed to the beneficiary for the purpose of executing the payment transaction.

13. The customer understands that he expressly agrees to display his full name and bank account number or his electronic wallet account number when carrying out any payment transaction through the CliQ system, whether it is done using a phone number or an alias.

14. The customer understands that the CliQ service is only available for transfers within the Hashemite Kingdom of Jordan and in accordance with the currencies approved by the Central Bank of Jordan.

15. Jordan Kuwait Bank reserves the right to suspend, discontinue or cancel the JKPay service for any customer or merchant without prior notice if they violate any of these terms and conditions, if illegal transactions are suspected or based on instructions from the relevant official authorities.

08. من المفهوم لدى العميل بأنه وحده من يتحمل كامل المسؤلية عن أي عملية خصم تتم من حسابه البنكي / حساب محفظته الإلكترونية بعد موافقته على تنفيذ الدفع، ويتحمل كذلك مسؤولية أي تحويل خاطئ ناتج عن إدخال بيانات غير صحيحة، ويخلي البنك من أي مسؤولية ناتجة عن ذلك.

09. من المفهوم لدى العميل بأن جميع الحركات المالية المنفذة عبر خدمة JKPay تخضع للرسوم والعمولات المعتمدة والمنشورة على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك الأردني الكويتي إن وجدت ووفق تعليمات البنك المركزي الأردني.

10. من المفهوم لدى التاجر بأنه يتلزم بعدم فرض أي عمولات أو رسوم إضافية على العميل مقابل استخدام خدمة JKPay JK دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من البنك الأردني الكويتي.

11. من المفهوم لدى العميل بأن الحد الأعلى لقيمة العملية الواحدة عبر خدمة JKPay هو (10,000) عشرة آلاف دينار أردني أو حسب أي تعديل يصدر عن البنك المركزي الأردني أو الجهات المختصة.

12. من المفهوم لدى العميل بأنه عند ربط رقم الهاتف النقال أو الاسم المستعار بحسابه فإن بعض بياناته مثل اسمه ورقم حسابه تظهر للطرف المستفيد لغرض تنفيذ عملية الدفع.

13. من المفهوم لدى العميل بأنه يوافق صراحة على إظهار اسمه الكامل ورقم حسابه البنكي أو رقم حسابه الخاص بالمحفظة الإلكترونية عند تنفيذ أي عملية دفع عبر نظام CliQ سواء تمت باستخدام رقم الهاتف أو الاسم المستعار.

14. من المفهوم لدى العميل بأن خدمة CliQ متاحة فقط للحوالات داخل المملكة الأردنية الهاشمية ووفق العملات التي يقرها البنك المركزي الأردني.

15. يحق للبنك الأردني الكويتي إيقاف أو تعليق أو إلغاء خدمة JKPay عن أي عميل أو تاجر دون الرجوع إليه في حال مخالفته لأي من هذه الشروط أو الاشتباك بوجود عمليات غير قانونية أو بناء على تعليمات الجهات الرسمية المختصة.

16. The relationship between the bank and the customer is governed by all general and special terms and conditions set for dealing with bank accounts and electronic services approved by Jordan Kuwait Bank and any subsequent amendments thereto.

17. The customer stands responsible for directly informing the bank of any inquiries, suggestions or complaints by calling the complaints hotline 065629404, contacting the call center at 065200999 or calling the toll-free number 080022066.

18. It is understood by the customer and merchant that the bank bears no responsibility for any fraud or misuse of the service unless it results from a technical or operational malfunction in the bank's systems. Yet, the customer and merchant both release the bank from any claims arising therefrom.

19. The bank reserves the right to stop, suspend or restrict the JKPay service in whole or in part, temporarily or permanently, for any operational, supervisory or regulatory reason without incurring any liability on the part of the bank.

20. The bank's liability (if any) is limited to the value of the transaction in dispute only and without any liability for indirect or consequential damages.

21. The bank has the right to carry out any additional verification procedures or otherwise request information or supporting documents for any transactions of high-value or high-risk customers or merchants without this being considered an unjustified delay or breach of its obligations.

22. The bank does not guarantee the uninterrupted continuity or availability of the JKPay service as the service may be affected by technical, operational or other third-party system failures involved in providing the service for which the bank bears no legal responsibility for these failures.

23. The customer or merchant is obligated to submit any objection or complaint related to JKPay transactions within a period not exceeding 30 days from the date of execution of the transaction. Yet, and if this period expires without submitting a written objection, then this shall be considered a final acceptance of the transaction for which it is not permissible thereafter to open old claims that are difficult to investigate.

16. تطبق على العلاقة بين البنك والعميل جميع الشروط العامة والخاصة بالتعامل بالحسابات المصرفية والخدمات الإلكترونية المعتمدة لدى البنك الأردني الكويتي وأي تعديلات تطرأ عليها لاحقاً.

17. يكون العميل مسؤولاً عن إبلاغ البنك مباشرةً عن أي استفسارات و/أو اقتراحات و/أو شكاوى وذلك بالإتصال على رقم هاتف الشكاوى 065629404 أو التواصل مع مركز الاتصال المباشر على الرقم 080022066 أو على الرقم المجاني 065200999.

18. من المفهوم لدى العميل والناجر بأن البنك لا يتحمل أي مسؤولية عن أي عمليات احتيال أو إساءة استخدام الخدمة ما لم يكن ذلك ناتجاً عن خلل تقني أو تشغيلي في أنظمة البنك، وبطبيعة الحال العميل والناجر مسؤولية البنك من أي مطالبات تنشأ عن ذلك.

19. يحتفظ البنك بحقه في إيقاف أو تعليق أو تقييد خدمة JKPay كلياً أو جزئياً، بشكل مؤقت أو دائم، ولأي سبب تشغيلي، رقابي، أو امتثالاً للتعليمات التنظيمية دون أن يترتب أي مسؤولية على البنك.

20. تقتصر مسؤولية البنك (إن وجدت) على قيمة العملية محل النزاع فقط، دون أي مسؤولية عن أضرار غير مباشرة أو تبعية.

21. يحق للبنك تنفيذ أي إجراءات تحقق إضافية أو طلب معلومات أو مستندات داعمة لأي عمليات، عملاً أو تجار ذوي قيمة مالية عالية أو مخاطر مرتفعة، دون أن يعد ذلك تأخيراً غير مبرر أو إخلالاً بالتزاماته.

22. لا يضمن البنك استمرارية أو توفر خدمة JKPay دون إنقطاع، حيث قد تتأثر الخدمة بأعطال تقنية، تشغيلية أو أنظمة أطراف أخرى مشتركة في تقديم الخدمة ولا يتحمل البنك أي مسؤولية قانونية ناتجة عن هذه الأعطال.

23. يلتزم العميل أو الناجر بتقديم أي اعتراض أو شكوى تتعلق بعمليات JKPay خلال مدة لا تتجاوز 30 يوماً من تاريخ تنفيذ العملية، وفي حال انتهاء هذه المدة دون تقديم اعتراض خطيب، يُعد ذلك قبولاً نهائياً بالعملية، ولا يحق بعد ذلك فتح مطالبات قديمة يصعب التحقيق فيها.

24. The customer and the merchant both agree to the bank's right to use data and information related to transactions carried out through the JKBPay service for supervisory, regulatory and operational purposes in compliance with legislation and instructions issued by the competent authorities and in a manner that ensures that the bank is not held liable for any subsequent legal responsibility.

25. The merchant shall bear the full responsibility for protecting the login and credentials of the JKBPay platform as well as any systems or tools associated with its use for which it shall undertake to take all necessary measures to prevent misuse. Yet, the bank disclaims responsibility for any losses or damages resulting from the merchant's negligence or misuse of the said data.

24. يوافق العميل والتجار على حق البنك في استخدام البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمليات المنفذة عبر خدمة JKBPay لأغراض رقابية وتنظيمية وتشغيلية، وامتناعاً للتشريعات والتعليمات الصادرة عن الجهات المختصة، وبما يضمن عدم تحمل البنك أي مسؤولية قانونية لاحقة.

25. يتحمل التاجر المسؤولية الكاملة عن حماية بيانات الدخول والاعتماد الخاصة بمنصة JKBPay وأي أنظمة أو أدوات مرتقبة باستخدامها، ويلتزم باتخاذ جميع الإجراءات الالزمة لمنع إساءة الاستخدام، وبخلي البنك مسؤوليته عن أي خسائر أو أضرار ناتجة عن إهمال التاجر أو سوء استخدام هذه البيانات.