

الشروط والأحكام والتعهدات
الخاصة بـ « طلب إصدار بطاقة إئتمان »

طلب إصدار بطاقات بنك ABC وشروط إستعمالها

برجاء قراءة شروط استخدام بطاقة إئتمان بنك المؤسسة العربية المصرفية بعناية تامة قبل البدء في ملئ بيانات طلب الإصدار. وفي حالة إستيفاء ذلك والتوقيع على الطلب يعد ذلك بمثابة موافقة منكم على إصدار البطاقة وبالشروط التي تحكم إستخدامها، كما يكون ذلك موافقة على أن للبنك الحق في قبول أو رفض هذا الطلب مع إبداء الأسباب إن أمكن للبنك ذلك والتعهد بالإلتزام في حالة قبول هذا الطلب بكافة الشروط المنصوص عليها في هذا الطلب.

٦. يكون استخدام البطاقة مقصورًا على حامل البطاقة وأن تكون البطاقة سارية وقت الإستخدام وفي حدود الحد الإئتماني الذي يصرح به البنك بالإضافة إلى شروط الإستخدام الأخرى التي يحددها البنك من آن لآخر.

٧. يتعهد حامل البطاقة بالتوقيع على قسائم البيع توقيعًا مطابقًا لتوقيعه المبين على ظهر البطاقة كلما إستخدم بطاقته في شراء سلع أو للحصول على خدمات أو مسحوبات نقدية وفي حالة عدم قيامه بالتوقيع على تلك القسائم يظل رغم ذلك مسئولًا عن سداد المبالغ المعقيدة على حساب بطاقته للبنك.

٨. يكون حامل البطاقة الأساسية مسئولًا مسئولًا مطلقًا غير مشروطة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة عن استخدام البطاقة الأصلية أو أي بطاقة إضافية والوفاء بكافة الإلتزامات الناشئة عن ذلك كما يكون حامل البطاقة الإضافية ضامنًا متضامنًا مع حامل البطاقة الأساسية ولبنك الحق في الرجوع على أي منهما أو كلاهما.

٩. إحتساب العوائد - إذا تم سداد الرصيد المدين بالكامل (باستثناء السلف النقدية) للبنك في تاريخ الإستحقاق أو قبل ذلك التاريخ فلن يتم إحتساب أية عوائد كلية. - يتم إحتساب العوائد على السلف النقدية إعتبارًا من تاريخ السحب وحتى سدادها بالكامل. - إذا إقتصر السداد للبنك على دفعة جزئية من الرصيد القائم فسوف تحسب العوائد على متوسط الرصيد اليومي إعتبارًا من تاريخ العملية وسوف يظهر ذلك بكشف الحساب الشهري اللاحق. كما يحق للبنك تغيير قيمة العوائد وتعتبر ملزمة وسارية في الحال. وسوف يتم إخطار حامل البطاقة بهذا التغيير.

١٠. يحق للبنك أن يخضع تلقائيًا وبدون الرجوع لحامل البطاقة أي مبلغ سبق قيده له أو عليه بطريق الخطأ.

١١. يرسل البنك كشف حساب شهري لحامل البطاقة على آخر عنوان معروف له لدى البنك أو من خلال خدمة الإنترنت البنكي متضمنًا التفاصيل التالية: إسم حامل البطاقة ورقم البطاقة والحد الإئتماني وتاريخ كشف الحساب بيان العمليات وإجمالي المبلغ الواجب السداد والحد الأدنى المستحق وتاريخ الإستحقاق.

١٢. تعتبر مراسلات البنك قد وصلت إلى علم حامل البطاقة الأصلي بمجرد إرسالها بالبريد على آخر عنوان معطى منه للبنك.

١٣. يقر حامل البطاقة الأساسية أن جميع كشوف الحسابات الصادرة من البنك والمرسلة له على العنوان المبلغ منه للبنك صحيحة ونافذة في مواجهته وملزمة له أمام المحاكم ما لم يعترض عليها خلال ١٥ يوم من تاريخ إرسالها إليه ويخضع إعتراض حامل البطاقة على أية بيانات مدونة بكشوف الحساب لكافة الإجراءات والأحكام المنظمة لذلك بواسطة مؤسسة فيزا وخلافه.

١٤. يلتزم حامل البطاقة بإبلاغ البنك كتابة بأي تغيير في عنوانه أو في أية معلومات منصوص عليها في هذا الطلب. هذا وسوف يظل ملتزمًا بالسداد في تاريخ الإستحقاق حتى إذا لم يتسلم كشف الحساب لأي أسباب. أي إخطار يرسله البنك إلى حامل البطاقة على آخر عنوان معروف له لدى البنك يعتبر أنه قد تم تسليمه قانونًا وأنه نافذ المفعول.

١٥. يتعهد حامل البطاقة بسداد كافة الرسوم والعمولات والعوائد والمصاريف المختلفة التي يحددها البنك وكذلك أية رسوم وعمولات ومصاريف قد تستحق بواسطة مؤسسة فيزا أو مراسلي البنك وأتعاب الحماية والخبرة التي يدفعها البنك وأية رسوم يتكبدها البنك بسبب إصدار أو إستعمال البطاقة. والتي لا يحق له الإعتراض عليها ويسرى ذلك على البطاقة الأساسية والبطاقات الإضافية كما يصرح للبنك بالخضوع على حساب البطاقة بتلك الرسوم والمصاريف حال إستحقاقها.

١. يكون للكلمات والعبارات التالية في هذا الإتفاق المعاني المذكورة قرين كل منها:

- البنك: بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر
- البطاقة: بطاقة (فيزا) الدولية بأنواعها المختلفة والتي يصدرها بنك المؤسسة العربية المصرفية من خلال المؤسسات الدولية.
- حامل البطاقة الأساسية: العميل الموقع على هذا الطلب ويفتح حساب البطاقة بإسمه ويلتزم بصفة أصلية تجاه البنك بسداد كافة المبالغ الناتجة عن إصدار وإستخدام البطاقة الأساسية وأي بطاقات إضافية وما قد يستحق عنهم من رسوم وعمولات ومصاريف وعوائد وخلافه.

- حساب البطاقة: الحساب الذي يقوم البنك بفتحه بمجرد قبول طلب العميل وإصدار البطاقة له حيث يتم من خلاله قيد كافة المبالغ الناتجة عن إصدار وإستخدام البطاقة الأساسية وأي بطاقات إضافية تم إصدارها بناء على طلب حامل البطاقة الأساسية. ويلتزم حامل البطاقة بسداد الرصيد المستحق في المواعيد المحددة للسداد وطبقًا للشروط التي يحددها البنك هذا ولا يتم قفل حساب البطاقة إلا بعد سداد الرصيد المستحق كما تسري على هذا الحساب كافة شروط وأحكام التعامل بالحساب الجاري بالبنك.

- التعامل بالبطاقة: إستخدام البطاقة في عمليات شراء السلع والحصول على خدمات أو مسحوبات نقدية وفقًا لشروط إصدارها المحددة.

- حامل البطاقة الإضافية: الشخص الذي يصدر له البنك البطاقة الإضافية بناء على طلب حامل البطاقة الأساسية على ألا يقل عن ١٦ سنة.

- الحد الإئتماني: الحد الأقصى الذي يحدده البنك من وقت لآخر للمبلغ المصرح بأن يكون مستحقًا في حساب البطاقة الأساسية والبطاقة الإضافية مجتمعين. ويخصص جزء من الحد الإئتماني يسمي حد السحب النقدي ويكون قابل للسحب منه نقدًا ويجوز للبنك أن يغير الحد الإئتماني أو حد السحب النقدي في أي وقت مع إخطار حامل البطاقة. - مدة البطاقة: تحدد مدة البطاقة بقرار البنك وتجدد تلقائيًا ما لم يخطر حامل البطاقة كتابيًا برغبته بعدم التجديد ويتعين إخطار البنك قبل إنتهاء سريانها ب ٦٠ يومًا على الأقل.

- فترة السداد: يمنح البنك لحامل البطاقة فترة سماح حتى يتمكن العميل من السداد مع الأخذ في الإعتبار أنه إذا وافق آخر يوم للسداد يوم إجازة يتم إعتبار آخر يوم للسداد هو آخر يوم عمل سابق ليوم الإجازة. - الرقم الشخصي السري (PIN Code): الرقم السري الذي يستخدمه حامل البطاقة للتحقق إلكترونيًا من شخصيته عند قيامه بإستخدام آلات الصراف الآلي (ATM) والتي تتيح الصرف النقدي لحامل البطاقة أو نقاط البيع الآلية (POS).

- المؤسسة المصدرة: مؤسسة فيزا الدولية
- التاجر: المتجر أو الشركة أو المنشأة الذي يقبل البطاقة في سداد قيمة البضائع أو الخدمات أو المسحوبات النقدية.

- البنك المتلقي: البنك الذي يتعاقد ويتعامل معه التاجر في شأن تسوية عمليات البطاقة الإئتمانية.

- تعريفات خاصة فقط بالتعامل على بطاقة الإنترنت:
- التعامل بالبطاقة: إستخدام البطاقة في عمليات شراء السلع والحصول على خدمات مقابل إستخدام رقم البطاقة من خلال شبكة الإنترنت.

- التاجر: المتجر أو الشركة أو البنك أو المنشأة الذي يقبل البطاقة في سداد قيمة البضائع التي تم طلبها من خلال شبكة الإنترنت.

٢. تمثل هذه الشروط إتفاقية البطاقة بين المتعاملين والبنك، ويعتبر توقيع طالب البطاقة عليها قبولًا غير مشروط منه لكافة شروط الإصدار والإستعمال المعمول بها.

٣. تسري على هذه الإتفاقية أحكام القانون المصري وتكون المحاكم المختصة هي محاكم القاهرة على إختلاف درجاتها أو أنواعها.

٤. يلتزم العميل بالتعليمات التي تصدرها المنظمة الدولية (فيزا) وما يطرأ عليها من تغييرات وتعديلات تجريها المنظمة المعنية كجزء لا يتجزأ من إلتزاماته الواردة بهذا الطلب.

٥. لا يجوز لحامل البطاقة أن يسمح لأي شخص آخر بإستخدام بطاقته ويتعهد بالمحافظة على الرقم السري (PIN Code) الخاص بالبطاقة.

٢٧. عند المنازعة من جانب حامل البطاقة لن يكون البنك ملزمًا بإضافة قيمة الإشعارات المتنازع عليها إلى حساب حامل البطاقة ما لم تكن قيمتها قد أضيفت لحساب البنك بمعرفة البنك المتلقي أو المؤسسة المصدرة.

٢٨. بمقتضى هذا يفرض حامل البطاقة الأصلي البنك في تحصيل قيمة الإشتراكات وقيدها بحسابه الجاري طرفه، وتعتبر الأوامر الصادرة منه إلى البنك بشأن هذه العملية وغيرها تنفيذًا معتمدًا.

٢٩. البنك غير مسئول عن أي خلاف ينشأ بين حامل البطاقة والتجار حول السلع أو الخدمات التي حصل عليها منهم بموجب البطاقة ويتعهد حامل البطاقة بتسوية أية خلافات مع التجار دون إدخال البنك بأي وجه في هذا الخلاف.

٣٠. لن يكون البنك مسئولًا عن أي خسارة يتكبدها حامل البطاقة إذا لم يتمكن من الحصول على أي من الخدمات لأي سبب سواء كان بسبب القوة القاهرة، إنقطاع التيار الكهربائي، عطل في المعدات المستخدمة أو أي سبب آخر.

٣١. لا يسأل البنك عن أي ضرر ينشأ نتيجة خلل أي جهاز أو خلل في آلات تخزين المعلومات وتحليلها أو أي سبب آخر خارج سيطرة البنك.

٣٢. تتم جميع تعاملات حامل البطاقة (الأصلي - الإضافي) بالجنه المصري أما بالنسبة لإستخدامات البطاقة بالعملات الأجنبية المختلفة فيتم تقييمها بالجنه المصري بسعر التحويل المعلن بمعرفة المنظمة في تاريخ السداد وتفيد على حساب البطاقة بالجنه المصري أو سدادها بذات العملة الأجنبية حسبما يرى البنك. "مع إلتزام حامل البطاقة بفروق الأسعار الناشئة عن التقييم والتي تحددها المنظمة وكذلك العمولات المقررة، وحدود التعامل المقررة للإستخدام بموجب البطاقة خارج جمهورية مصر العربية".

٣٣. يحق للبنك المصدر في أي وقت أن ينقل أيًا من أو جميع المعلومات المتعلقة بحامل البطاقة إلى شركائه التابعة و/أو إلى المؤسسات الدولية أو أي من شركاتها الأعضاء.

٣٤. يحق للبنك في أي وقت من الأوقات وبمطلق تقديره أن يتنازل عن أو أن يحيل أو يبيع لأي طرف آخر بأية طريقة كانت وبصفة كلية أو جزئية أيًا من حقوقه في هذا الإتفاق أو في أية مستندات أخرى دون حاجة لموافقة حامل البطاقة.

٣٥. يصرح حامل البطاقة للبنك أن يتم إخطاره بأية بيانات قد يرى البنك إبلاغها له إما من خلال رسالة على هاتفه المحمول أو البريد العادي أو أي طريقة أخرى يختارها البنك.

٣٦. بمجرد أن يتم قبول طلب إصدار بطاقة الإئتمان يكون بذلك للبنك الصلاحية والحق بأن يدرج أسم حامل البطاقة في برامج التأمين المختلفة وأن يقوم بخضم أقساط التأمين المستحقة في حساب البطاقة إلا إذا قام حامل البطاقة وبعد إستلامه لإخطار البنك في هذا الشأن بإبلاغ البنك بعدم رغبته في أن يتم إدراجه في هذه البرامج المعروضة تكون هناك بنود شروط محددة تسري بالنسبة لبرامج التأمين المختلفة ويكون لحامل البطاقة الإطلاع عليها عند الطلب.

٣٧. أقر بعلمي بأنه بمقتضى التعليمات المبلغة من البنك المركزي في مصر بأنه في حالة التأخر عن سداد المستحقات التي تنشأ عن التسهيلات الإئتمانية المقررة للعميل لمدة ١٨٠ يوم من تاريخ إستحقاقها يتم إدراج العميل ضمن القوائم السلبية المبلغة للبنوك المصرية مما يؤثر بشكل سلبي على معاملته الإئتمانية الحالية والمستقبلية.

٣٨. يقر العميل بأن جميع الطلبات المقدمة عن طريق مركز الخدمة الهاتفية صحيحة وملزمة والبنك ليس مسئولًا عن أي خسارة أو ضرر قد يحدث لهذه الطلبات.

٣٩. أمضو البنك تفويض نهائي وغير قابل للإلغاء أو الرجوع فيه بتنفيذ أي تعليمات صادرة منى عن طريق المكالمات التليفونية، كما أصرح للبنك بتسجيل تلك المكالمات التليفونية بحيث تكون بمثابة دليل نهائي وقاطع في الإثبات ولا يمكن الاعتراض عليها مطلقًا، وأقر بتحملي المسؤولية الكاملة لإستخدام خاصية المكالمات المسجلة مع مركز الإتصالات الخاص بالبنك و الإدارات المعنية بالبنك في الآتي:

تحديث البيانات، تفعيل البطاقة الإئتمانية، وجميع طلبات خدمة تحويل الرصيد أو تفعيل أي من الخدمات التي يتيحها البنك من خلال مركز الإتصالات حاليًا أو مستقبلاً دون أدنى مسئولية على البنك في ذلك الشأن، كما يحق للبنك مراجعة كافة البيانات الشخصية الخاصة بي للتحقق من الشخصية قبل تفعيل أي خدمة.

١٦. تنتهي صلاحية البطاقة في اليوم الأخير من الشهر المدون عليها ومن المعلوم أن مدة صلاحية البطاقة ٣ سنوات من تاريخ الإصدار على أن تخضع المصاريف سنويًا.

١٧. يصبح الرصيد المدين المقيد على حساب البطاقة مستحق على الفور وواجب السداد بالكامل حسب تقدير البنك المطلق في حالة إخلال حامل البطاقة بشروط الإستخدام أو في أي حالة طارئة أخرى مثل حالات الإفلاس أو فقد الأهلية أو الوفاة وفقًا لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية.

١٨. تعتبر البطاقة ملكًا للبنك ويتعين على حامل البطاقة أن يردها إلى البنك بمجرد طلبها ويجوز لحامل البطاقة الأساسية في أي وقت وبدون إخطار أن ينهي هذا الإتفاق ويتعين عليه إعادة البطاقة إلى البنك كما يجوز لحامل البطاقة الأساسية بناءً على طلب كتابي معتمد منه إلغاء البطاقات الإضافية وإعادتها إلى البنك وذلك دون إخلال بأية إلتزامات على حامل البطاقة الأساسية تجاه البنك عن إستخدام هذه البطاقات حتى تاريخ إعادتها للبنك ويجوز للبنك إلغاء البطاقة وسحبها في أي وقت وبدون إشعار مسبق كما يجوز للبنك رفض إعادة إصدارها أو تجديدها مع إبداء الأسباب إن أمكن للبنك ذلك وذلك كله دون الإخلال بقى البنك في الخضم على حساب العميل بالمديونيات الناشئة عن إستخدام هذه البطاقات.

١٩. لا يجوز لحامل البطاقة التصرف في أية ضمانات خاصة بالبطاقة (ودائع - حسابات جارية - توفير - إلخ) إلا بعد موافقة البنك وبعد مرور ٤٥ يوم من تاريخ إلغاء البطاقة أو ردها إلى البنك.

٢٠. على حامل البطاقة أن يبذل قصارى جهده لضمان سلامة البطاقة والرقم الشخصي السري وعدم الإحتفاظ بهما في مكان واحد وفي حالة فقد أو سرقة أيهما يلتزم حامل البطاقة فورًا بإخطار فرع البنك أو مركز البطاقات بموجب طلب كتابي أو خطاب موصى عليه موقع بالتوقيع المعتمد للعميل لدى البنك، ويتحمل حامل البطاقة الأساسية أية مبالغ ناتجة عن إستخدام البطاقة من تاريخ الفقد أو السرقة وحتى إستلام البنك لطلب الإيقاف وإتخاذ الإجراءات اللازمة لإيقاف العمل بالبطاقة ويتعهد حامل البطاقة في حالة العثور عليها ألا يستعملها ويعيدها إلى البنك فورًا لإتخاذ إجراءات إتلافها.

٢١. في حالة فقد البطاقة والإبلاغ عن فقدها عن طريق مؤسسة فيزا أو أحد البنوك المتعاملة بنظام البطاقات يتم تحميل العميل قيمة الرسوم المقررة لإيقاف البطاقة دوليًا ومحليًا وفقًا لما هو مقرر من مؤسسة فيزا.

٢٢. يحق للبنك إلغاء البطاقة في أي وقت مع إخطار حامل البطاقة الأصلي، ويجوز له أن يرفض إعادة إصدار أو تجديد أو إستبدال أي بطاقة بمطلق إرادته وما لم يقع مثل هذا الإلغاء فإن البنك سوف يعيد إصدار البطاقات من وقت آخر إستعمال. وفي حالة رغبة حامل البطاقة الأصلي إلغاء البطاقة يكون هذا بطلب كتابي منه ويتعين أن يصل هذا الطلب إلى البنك قبل تاريخ إنتهاء البطاقة ب٤٥ يوم على الأقل.

٢٣. يلتزم حامل البطاقة الأساسية بسداد مستحقات البنك خصمًا على حسابه المحدد بالطلب لذا يجب عليه التأكد من كفاية رصيد هذا الحساب لمقابلة مستحقات البنك هذا.

٢٤. تعتبر جميع الحسابات المختلفة والمفتوحة بالبنك وفروعه بإسم العميل وحدة لا تتجزأ كما يعتبر جميع ما للعميل بالبنك من نقدية وكيميالات وأوراق مالية وبضائع وخلافه ضمانًا لجميع متطلبات البنك منه حتى التي لم تستحق بعد.

٢٥. عند إستعمال البطاقة في أي من آلات الصراف الآلي (ATM) أو نقاط البيع الآلية (POS) لتنفيذ أية عمليات أو تعليمات مصرفية سواء كانت يدوية أو عن طريق الحاسب الآلي فسوف تعتبر سجلات البنك في خصوص هذه العمليات قاطعة وملزمة في جميع الأغراض وبخضم البنك قيمة المسحوبات أو المصروفات التي تمت بموجب البطاقة من حساب البطاقة الخاص بحامل البطاقة.

٢٦. إذا أصدر تاجر قسيمة إسترجاع مبلغ عن عملية بيع تمت بإستخدام البطاقة فإن البنك سيضيف لحساب البطاقة المبلغ المستحق عند إستلام قيمة الإسترجاع من التاجر وإذا لم تصل قسيمة الإسترجاع إلى البنك فإنه لا يجوز لحامل البطاقة أن يعتبر مطالبته للتاجر أساسًا لمطالبته البنك بالتالي.

٤٠. أفوض البنك في تحصيل حقوقه كلياً أو جزئياً عن طريق أي من الشركات المتخصصة والبنك الحق في تقديم البيانات أو الأوراق الخاصة بالمقترض عند إتخاذ الإجراءات القانونية أو عند إجراء المطالبة بمستحقاته.

٤١. لا يلتزم البنك بأن يرفق بكشف الحساب صوراً من إشعارات المشتريات والسحب النقدي.

٤٢. عند المنازعة من جانب حامل البطاقة لن يكون البنك ملزماً بإضافة قيمة الإشعارات المتنازع عليها إلى حساب حامل البطاقة ما لم تكن قيمتها قد أضيفت لحساب البنك بمعرفة البنك المتلقي أو المؤسسة المصدرة.

٤٣. في حالة عدم إستلام البطاقات الأساسية و/أو الإضافية السابق طلبها من البنك خلال ٩٠ يوم من تاريخ إصدارها فإنه يتم إلغاؤها دون تحميل العميل بكافة مصاريف الإصدار ورسوم الإشتراك السنوي.

٤٤. في حالة رفض البنك طلب لإصدار بطاقة إئتمان يحق للعميل طلب إسترداد أصول المستندات التي قد تم تقديمها للبنك خلال فترة أقصاها ٣٠ يوم من تاريخ رفض البنك لطلب إصدار بطاقة إئتمان، على أنه يحق للبنك رفض طلب العميل إسترداد المستندات للعملاء حاملي البطاقات الإئتمانية أو من تم الموافقة عليهم حديثاً أو من تم رفضهم سابقاً وذلك دون إبداء أي أسباب.

٤٥. لن يكون البنك مسئولاً عن أي خسارة يتكبدها حامل البطاقة إذا لم يتمكن من الحصول على أي من الخدمات لأي سبب سواء كان بسبب القوة القاهرة، إنقطاع التيار الكهربائي، عطل في المعدات المستخدمة أو أي سبب آخر.

٤٦. يحق للبنك عدم إعطاء موافقة لأي عملية تتعلق بإستخدام البطاقة دون إبداء أية أسباب.

٤٧. يتعين على حامل البطاقة أن يسدد شهرتاً الحد الأدنى من المبلغ في تاريخ الإستحقاق أو قبله والذي يمثل مجموع البنود التالية:
- مجموع المبالغ السابقة المستحقة شاملة الرسوم والأتعاب.
- المبالغ التي تجاوزت الحد الإئتماني.
- نسبة محددة مسبقاً من إجمالي المبلغ المستحق وتسمى الحد الأدنى.

٤٨. يستطيع صاحب البطاقة إعطاء تعليمات خاصة بتحويل مبالغ أو عمليات بنكية تتعلق بحسابات بطاقته الإئتمانية عن طريق خدمة الإنترنت البنكية، البريد أو تسليمها إلى البنك ويحق للبنك لأي سبب من الأسباب وفقاً لتقديره المطلق تنفيذ التعليمات المرسله بإحدى الطرق السابقة الذكر أو عدم تنفيذها كما يحق للبنك التأكد من صحة هذه المستندات أو التعليمات بكافة الوسائل التي يراها مناسبة وتكون كافة التعليمات الصادرة بأي من الطرق سالفة الذكر صحيحة ومنتجة لكافة آثارها ولا يجوز لحامل البطاقة بأي وجه من الوجوه الطعن فيها بأي نوع من أنواع الطعون.

٤٩. إعمالاً للقانون رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ الخاص بالبنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد (الباب الرابع - المواد وما بعدها - المنظمة لسرية الحسابات) يصرح أصحاب البطاقات للبنك بالإطلاع على أية معلومات خاصة ببطاقتهم الإئتمانية وتبادلها مع أي من البنوك العاملة أو المؤسسات المالية في مصر أو أي من الشركات أو غيرها من الجهات الحكومية أو غير الحكومية.

٥٠. في حالة تأخر العميل على السداد في حساب البطاقة، يحق للبنك الخصم مباشرة من حسابات العميل بالبنك بدون الرجوع للعميل.

٥١. في حالة السرقة أو فقد البطاقة الإئتمانية يكون البنك مسئولاً عن أي معاملات بعد تاريخ وساعة الإبلاغ عن الفقد والسرقة.

٥٢. في حالة تفعيل بطاقة الإئتمان الأصلية / الإضافية / بدل فاقد الصادرة لأول مرة أو تجديداتها وفقاً للإجراءات المتبعة بالبنك فهذا بمثابة إقراراً بإستلام البطاقة الإئتمانية ويحق للبنك خصم مصاريف الإصدار أو التجديد أو الإشتراك السنوي وفقاً للتعريف المعلنه من البنك.

٥٣. في حالة عدم رغبة العميل في تجديد البطاقة الإئتمانية يلزم إخطار البنك بخطاب موصى بعلم الوصول أو تسليم التعليمات في أقرب فرع للعميل بعدم رغبته في التجديد قبل إنتهاء مدة صلاحية البطاقة بشهرين على ألا يكون هناك أرصدة مدينة مستحقة على البطاقة (في يوم تقديم الطلب) وفي حالة وجود أرصدة مدينة مستحقة للبنك على البطاقة يتم تجديد تلقائياً ويعتبر طلب عدم التجديد كأن لم يكن.

٥٤. لا يحق للعميل الاعتراض على أي مبالغ تم خصمها على حساب البطاقة بعد مرور أكثر من ٦٠ يوم من تاريخ الخصم.

٥٥. على العميل أن يتحقق من صحة بيانات السحب النقدي والشراء من خلال الإخطارات (Alerts) التي ترد له من البنك من خلال رقم المحمول الخاص به المبلغ بمعرفته في سجلات البنك.

٥٦. يجوز السداد لدى أي فرع من فروع بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر أو في أي موقع آخر يحدده البنك للسداد ويكون السداد بطرق السداد التالية:
- السداد النقدي في أي موقع من المواقع المذكورة (لا ترسل النقود بطريق البريد).
- الشيكات الصادرة لأمر البنك، رقم حساب البطاقة وفي هذه الحالة تضاف القيمة (بعد خصم المصاريف) على حساب البطاقة الخاصة بحامل البطاقة فور تحصيلها.
- تعليمات مستديمة من حامل البطاقة بالخصم على حساباته بالبنك بقيمة المبلغ المستحق في حساب البطاقة الخاصة به.
- منافذ فورى.
- خدمة الإنترنت البنكية.

٥٧. في حالة التعثر عن سداد مستحقات البطاقة في مدة تزيد عن ٣٠ يوم سيتم إيقاف البطاقة لحين السداد.

٥٨. تصدر بطاقات الإئتمان من بنك المؤسسة العربية المصرفية للإستخدام الشخصي فقط، ووفقاً للحدود التي يضعها البنك. ويحق للبنك إيقاف التعامل على البطاقة أو إلغائها في حالة إساءة الإستخدام أو تحصيل الرسوم والعمولات التي يراها مناسبة دون سابق إخطار في حالة إستخدام كامل الحد الإئتماني أو جزء منه في عمليات المشتريات و/أو السلف النقدية بصورة غير طبيعية وذلك طبقاً لتقدير البنك المطلق أو في حالة القيام بتحويلات أو إيداعات نقدية لحساب البطاقة بغرض زيادة حد الإئتمان المتاح أو في حالة إستخدام البطاقة في عمليات محظورة قانوناً أو ممنوعة بموجب قانون جمهورية مصر العربية.

٥٩. يحق للبنك إيقاف / إلغاء البطاقة بدون إخطار مسبق للعميل في حالة تنفيذ عمليات تجارية وليست شخصية أو عمليات غير عادية تحمل إشتباه.

٦٠. يقر حامل البطاقة بأنه المالك الأصلي والمستفيد الوحيد من إصدار البطاقة ويتعهد بعدم إيداعه شخصياً أو قبوله إيداع أي مبالغ مجهولة المصدر أو مشبوهة ويلتزم بتحديث المعلومات والمستندات المقدمة بشأن طلب إصدار البطاقة خلال فترة صلاحيتها أو عند ظهور أسباب أو متغيرات تدعو لذلك ووفقاً لما تستوجبه أحكام القانون رقم ٢٠٠٢/٨٠ بشأن مكافحة غسل الأموال في مصر.

٦١. لا يحق لحامل البطاقة الأساسية أو الإضافية الحصول على عوائد على أي مبالغ تم إيداعها زيادة عن الحد الإئتماني الممنوح بحساب البطاقة.

٦٢. إذا تجاوز حامل البطاقة حد الإئتمان، يقوم البنك بإحتساب رسوم على حساب البطاقة بالقيمة التي يحددها البنك ويخطر بها حامل البطاقة من وقت لآخر.

٦٣. على حامل البطاقة أن يشترك في خدمة vbv/securecode التي توفر حماية إضافية من أي عمليات إحتيالية أو غش عند التسوق عبر الإنترنت وإختبار الرقم السري الخاص بالخدمة عند إستلام بطاقة الإئتمان. وفي حالة عدم الإشتراك في هذه الخدمة يتحمل العميل كافة المبالغ الناتجة عن أي معاملات إحتيالية بالبطاقة عبر الإنترنت.

٦٤. يقر حامل البطاقة بأنه إطلع ووافق على جدول رسوم ومصاريف بطاقات البنك الإئتمانية كما أنه يقر أيضاً بأحقية البنك في تعديل كافة الرسوم والمصاريف والعمولات وكذا تغيير سعر العائد المطبق من وقت لآخر كما يقر حامل البطاقة بقبول قيام البنك بإخطاره بأي تعديل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة وتعتبر التعديلات الجديدة سارية النفاذ من تاريخ تفريرها دون الحاجة إلى موافقة كتابية من حامل البطاقة.

٦٥. يحق للعميل إلغاء طلبه لأي منتج / خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد بدون فرض أية مصروفات أو غرامات (فيما عدا المنتجات الإذخارية).

٤٠. أفوض البنك في تحصيل حقوقه كلياً أو جزئياً عن طريق أي من الشركات المتخصصة والبنك الحق في تقديم البيانات أو الأوراق الخاصة بالمقترض عند إتخاذ الإجراءات القانونية أو عند إجراء المطالبة بمستحقاته.

٤١. لا يلتزم البنك بأن يرفق بكشف الحساب صوراً من إشعارات المشتريات والسحب النقدي.

٤٢. عند المنازعة من جانب حامل البطاقة لن يكون البنك ملزماً بإضافة قيمة الإشعارات المتنازع عليها إلى حساب حامل البطاقة ما لم تكن قيمتها قد أضيفت لحساب البنك بمعرفة البنك المتلقي أو المؤسسة المصدرة.

٤٣. في حالة عدم إستلام البطاقات الأساسية و/أو الإضافية السابق طلبها من البنك خلال ٩٠ يوم من تاريخ إصدارها فإنه يتم إلغاؤها دون تحميل العميل بكافة مصاريف الإصدار ورسوم الإشتراك السنوي.

٤٤. في حالة رفض البنك طلب لإصدار بطاقة إئتمان يحق للعميل طلب إسترداد أصول المستندات التي قد تم تقديمها للبنك خلال فترة أقصاها ٣٠ يوم من تاريخ رفض البنك لطلب إصدار بطاقة إئتمان، على أنه يحق للبنك رفض طلب العميل إسترداد المستندات للعملاء حاملي البطاقات الإئتمانية أو من تم الموافقة عليهم حديثاً أو من تم رفضهم سابقاً وذلك دون إبداء أي أسباب.

٤٥. لن يكون البنك مسئولاً عن أي خسارة يتكبدها حامل البطاقة إذا لم يتمكن من الحصول على أي من الخدمات لأي سبب سواء كان بسبب القوة القاهرة، إنقطاع التيار الكهربائي، عطل في المعدات المستخدمة أو أي سبب آخر.

٤٦. يحق للبنك عدم إعطاء موافقة لأي عملية تتعلق بإستخدام البطاقة دون إبداء أية أسباب.

٤٧. يتعين على حامل البطاقة أن يسدد شهرتاً الحد الأدنى من المبلغ في تاريخ الإستحقاق أو قبله والذي يمثل مجموع البنود التالية:
- مجموع المبالغ السابقة المستحقة شاملة الرسوم والأتعاب.
- المبالغ التي تجاوزت الحد الإئتماني.
- نسبة محددة مسبقاً من إجمالي المبلغ المستحق وتسمى الحد الأدنى.

٤٨. يستطيع صاحب البطاقة إعطاء تعليمات خاصة بتحويل مبالغ أو عمليات بنكية تتعلق بحسابات بطاقته الإئتمانية عن طريق خدمة الإنترنت البنكية، البريد أو تسليمها إلى البنك ويحق للبنك لأي سبب من الأسباب وفقاً لتقديره المطلق تنفيذ التعليمات المرسله بإحدى الطرق السابقة الذكر أو عدم تنفيذها كما يحق للبنك التأكد من صحة هذه المستندات أو التعليمات بكافة الوسائل التي يراها مناسبة وتكون كافة التعليمات الصادرة بأي من الطرق سالفة الذكر صحيحة ومنتجة لكافة آثارها ولا يجوز لحامل البطاقة بأي وجه من الوجوه الطعن فيها بأي نوع من أنواع الطعون.

٤٩. إعمالاً للقانون رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ الخاص بالبنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد (الباب الرابع - المواد وما بعدها - المنظمة لسرية الحسابات) يصرح أصحاب البطاقات للبنك بالإطلاع على أية معلومات خاصة ببطاقتهم الإئتمانية وتبادلها مع أي من البنوك العاملة أو المؤسسات المالية في مصر أو أي من الشركات أو غيرها من الجهات الحكومية أو غير الحكومية.

٥٠. في حالة تأخر العميل على السداد في حساب البطاقة، يحق للبنك الخصم مباشرة من حسابات العميل بالبنك بدون الرجوع للعميل.

٥١. في حالة السرقة أو فقد البطاقة الإئتمانية يكون البنك مسئولاً عن أي معاملات بعد تاريخ وساعة الإبلاغ عن الفقد والسرقة.

٥٢. في حالة تفعيل بطاقة الإئتمان الأصلية / الإضافية / بدل فاقد الصادرة لأول مرة أو تجديداتها وفقاً للإجراءات المتبعة بالبنك فهذا بمثابة إقراراً بإستلام البطاقة الإئتمانية ويحق للبنك خصم مصاريف الإصدار أو التجديد أو الإشتراك السنوي وفقاً للتعريف المعلنه من البنك.

٥٣. في حالة عدم رغبة العميل في تجديد البطاقة الإئتمانية يلزم إخطار البنك بخطاب موصى بعلم الوصول أو تسليم التعليمات في أقرب فرع للعميل بعدم رغبته في التجديد قبل إنتهاء مدة صلاحية البطاقة بشهرين على ألا يكون هناك أرصدة مدينة مستحقة على البطاقة (في يوم تقديم الطلب) وفي حالة وجود أرصدة مدينة مستحقة للبنك على البطاقة يتم تجديد تلقائياً ويعتبر طلب عدم التجديد كأن لم يكن.

٥٤. لا يحق للعميل الاعتراض على أي مبالغ تم خصمها على حساب البطاقة بعد مرور أكثر من ٦٠ يوم من تاريخ الخصم.

٥٥. على العميل أن يتحقق من صحة بيانات السحب النقدي والشراء من خلال الإخطارات (Alerts) التي ترد له من البنك من خلال رقم المحمول الخاص به المبلغ بمعرفته في سجلات البنك.

٥٦. يجوز السداد لدى أي فرع من فروع بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر أو في أي موقع آخر يحدده البنك للسداد ويكون السداد بطرق السداد التالية:
- السداد النقدي في أي موقع من المواقع المذكورة (لا ترسل النقود بطريق البريد).
- الشيكات الصادرة لأمر البنك، رقم حساب البطاقة وفي هذه الحالة تضاف القيمة (بعد خصم المصاريف) على حساب البطاقة الخاصة بحامل البطاقة فور تحصيلها.
- تعليمات مستديمة من حامل البطاقة بالخصم على حساباته بالبنك بقيمة المبلغ المستحق في حساب البطاقة الخاصة به.
- منافذ فورى.
- خدمة الإنترنت البنكية.

٥٧. في حالة التعثر عن سداد مستحقات البطاقة في مدة تزيد عن ٣٠ يوم سيتم إيقاف البطاقة لحين السداد.

٥٨. تصدر بطاقات الإئتمان من بنك المؤسسة العربية المصرفية للإستخدام الشخصي فقط، ووفقاً للحدود التي يضعها البنك. ويحق للبنك إيقاف التعامل على البطاقة أو إلغائها في حالة إساءة الإستخدام أو تحصيل الرسوم والعمولات التي يراها مناسبة دون سابق إخطار في حالة إستخدام كامل الحد الإئتماني أو جزء منه في عمليات المشتريات و/أو السلف النقدية بصورة غير طبيعية وذلك طبقاً لتقدير البنك المطلق أو في حالة القيام بتحويلات أو إيداعات نقدية لحساب البطاقة بغرض زيادة حد الإئتمان المتاح أو في حالة إستخدام البطاقة في عمليات محظورة قانوناً أو ممنوعة بموجب قانون جمهورية مصر العربية.

٥٩. يحق للبنك إيقاف / إلغاء البطاقة بدون إخطار مسبق للعميل في حالة تنفيذ عمليات تجارية وليست شخصية أو عمليات غير عادية تحمل إشتباه.

الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة البنكية الصوتية

- وسيتم بناء خدمة الرد الآلي المتقدمة IVR . وسيتم دمج الرد الآلي مع النظام الحالي المصرفي الأساسي عبر نوافذ خدمة الإنترنت التي تقدمها تكنولوجيا معلومات بنك ABC .

- سيتعامل ممثل خدمة العملاء مع جميع أنواع المكالمات بما في ذلك المكالمات المحولة من قوائم الخدمات الآلية للحصول على مساعدة ممثل خدمة العملاء ستقوم خدمة IVR بإدارة توجيه الإتصال والخدمات الآلية. سوف يتم تنفيذ التحقق من شخصية العملاء على حد سواء قبل تقديم أي معلومات مالية :

- كل المكالمات سوف تصل أولاً عن طريق تقنية IVR

- يختار العميل الخدمة الذاتية للهاتف المصرفي IVR

- تطلب خدمة IVR من المتصل إدخال رقم العميل مع رقم التعريف الهاتفي صالح للإستخدام .

- يتم التحقق من المتصل مقابل معلومات العميل عبر الـ IVR ثم تحويلها للخدمة المناسبة أو ممثل خدمة العملاء.

- سوف تقوم خدمة IVR بالمصادقة للمتصل بإستخدام خدمة تقدمها عبر إنترنت بنك ABC ، إزاء المعلومات التي تم إدخالها من قبل المتصل. عند مصادقة المتصل بنجاح ، سيكون الطالب قادراً على تحديد خدمة الهاتف المصرفي أو التحدث مع ممثل خدمة العملاء الحالي لمزيد من المعلومات. وعلاوة على ذلك ، سيتم التحقق من العميل من قبل ممثل خدمة العملاء قبل توفير المعلومات المالية وفقاً لعملية سير العمل المحددة مسبقاً في حال لزم الأمر.

- يتم توجيه المتصلين غير المصدق عليهم من خلال الرد الآلي إلى ممثلي خدمة العملاء لإستكمال إجراءات المصادقة إذا لزم الأمر وإلا فإن خدمة العملاء سوف تكون قادرة على إستخدام خدمات الإستفسار غير المصرفية على سبيل المثال المنتجات والمعلومات التسويقية إلخ .

عملية المصادقة و التسجيل فى خدمة IVR

عند ورود مكالمة عن طريق خدمة IVR يتم أولاً تحديد ومصادقة المتصل .

يجب على النظام ضمان أن المتصل هو بنفسه الذي يقول أنه هو ، قبل أن تتم الموافقة على أي نوع من الطلبات التي تشمل مسألة موجهة أو معلومات الإستغناء.

وقد بنيت تقنية ABCE عملية المصادقة عبر خدمة IVR رقم التعريف الهاتفي الذي يسمح للعملاء التسجيل والمصادقة على النفس قبل مركز الإتصال أو الرد الآلي توفر معلومات العميل الحساسة المتوفرة ضمن خدمات الهاتف المصرفي .

أسلوب المصادقة عبر خدمة IVR يتبع عملية المصادقة عامل الثلاثي الذي يعني أنه سيتم تسجيل العملاء من خلال التحقق من صحة ثلاثة عوامل :

١. رقم تعريف العميل

٢. رقم تليفون أو بطاقة الصراف الآلي

٣. البطاقة الشخصية

للحصول على مصادقة والتسجيل في خدمة الهاتف المصرفي ، يجب على العملاء أن يمروا عبر عملية تحقق حيث أنه يجب أن يدخل رقم العميل، رقم البطاقة الشخصية ورقم التليفون المحمول المسجلين بالبنك. بعد أن يكون العميل قد إطلع ووقع على شروط و أحكام الخدمة.

فى حالة عدم توفر رقم التليفون المحمول أو الرقم الذى تم إدخاله غير متطابق مع رقم التليفون المحمول المسجل فى نظام بنك ABC الأساسي، يمكن للعميل المصادقة بإستخدام بطاقة السحب الآلي لبنك ABC الخاصة به.

جميع التعليمات التي تصدر مني/منا إلي بنك المؤسسة العربية المصرفية - مصر (يشار إليه فيما يلي ب"البنك") علي حسابي طرف البنك عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي (ويشار إليها فيما يلي ب"التعليمات") يعتد بها لتنفيذ ما ورد فيها من تعليمات خاصة بالعمليات المصرفية علي حسابي.

- بأن أية تعليمات تصدر مني/منا علي حسابي طرفكم عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي تعتبر أصلية وصحيحة ومحددة وكاملة وتعتبر أصلاً لتنفيذ التعليمات.

- بأننا علي علم بأن البنك لا يتحمل أي مسؤولية عن الخسائر أو الأضرار أياً كان نوعها (على سبيل المثال لا الحصر الخسائر و/أو الأضرار المتعلقة بأخطاء الإرسال و/أو التعليمات المضللة و/أو الغش و/أو التدليس و/أو التزوير و/أو الخطأ في الإتصال و/أو حدوث عطل و/أو خلل ميكانيكي في وسيلة الإتصال بالبنك) و الناشئة عن إستخدام خدمة التليفون البنكي الآلي.

- بأحقية البنك - طبقاً لسلطته التقديرية المطلقة - في قبول أو رفض أية تعليمات يتصله عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي.

- كما يحق للبنك التأكد من صحة التعليمات المرسلة من خلال عدة وسائل منها الإتصال بالعميل و تسجيل المحادثات التليفونية للإحتجاج بها كدليل يعتد به أمام المحاكم أو أية جهة قضائية أخرى.

- بأحقية البنك بطلب منا تعزيز كتابياً لتلك الأوامر و/أو التعليمات في صورة خطاب موقع عليه توقيعاً أصلياً معتمد لدى البنك، وفي حالة ظهور إختلاف بين النص الخطي للتعزيز وبين تلك التعليمات التي سبق أن صدرت عن طريق خدمة التليفون البنكي الآلي فإن الأخيرة تعد صحيحة وأصلية ولا يحق لنا الإعتراض أو الرجوع على البنك بخصوص تنفيذها.

- يحق للبنك من وقت لأخر إجراء تعديلات / صيانة / تحديث للخدمة نتيجة تعليمات صادرة من البنك المركزي أو أي سبب آخر مما قد يتطلب توقف الخدمة لفترة معينة وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن العميل من إستخدام خدمة التليفون البنكي ولا يمكن للعميل الرجوع علي البنك خلال هذه الفترة بأية مطالبات، علماً بأن البنك سيقوم بإخطارك بذلك .

- كما نعفي البنك من أية مسؤولية تنشأ أو مرتبطة بتنفيذ تلك العمليات و تنازل عن حق الرجوع علي البنك في هذا الشأن.

- تحرر هذا الإقرار والتعهد من اللغتين الإنجليزية والعربية وأقر/نقر بموافقتي/بموافقتنا على سريان وتطبيق النص العربي عند الإختلاف.

- يخضع هذا الإقرار والتعهد لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية وفي حالة نشوب أي نزاع متعلق به تختص بنظره و الفصل فيه المحكمة الإقتصادية بالقاهرة.

تشغيل تقنية الإستجابة الصوتية التفاعلية (IVR)

في البداية سوف يتم توجيه جميع المكالمات إلى الرد الآلي للمصادقة أو التسجيل لخيارات الخدمة المصرفية الهاتفية الذاتية الآلية.

سيتم تنفيذ عملية المصادقة بإستخدام طريقة التحقق رقم التعريف الهاتفي وطريقة كلمة المرور لمرة واحدة لتمكين العملاء من بدء إي معاملات مصرفية. وسيسمح فقط للعملاء الذين تم المصادقة عليهم إستخدام الخدمات المصرفية الآلية.

بالنسبة للعملاء الذين لم يتم المصادقة عليهم سيقدم لهم خيار للتسجيل في الخدمة أو إستخدام القوائم للخدمات غير المالية. سيتمكن العملاء من التحدث مع ممثل خدمة العملاء أثناء المكالمة عن طريق إختيار الخيار المناسب ، وسيتم تحويل المكالمة لممثل خدمة العملاء للحصول على مساعدة إضافية.

- لإلغاء الإشتراك في الخدمة ، يتعين على العميل التوجه للفرع الأقرب له وطلب ذلك كتابياً.

حقوق وإلتزامات البنك:

• يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه لمصلحة العميل أن يقوم بوقف أو سحب أو الحد من إستخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها، مع الأخذ في الإعتبار ضرورة إخطار العميل بإتخاذ أي من هذه الإجراءات المذكورة بعالية من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة.

• تنحصر إلتزامات البنك في تنفيذ التعليمات الصادرة من العميل بعد قبولها من البنك، ولا يكون البنك مسؤولاً في حال عدم صحة البيانات المقدمة من العميل. ولا يلتزم البنك بتقديم أي تعويض نتيجة لعدم صحة البيانات. ولا يحق للعميل إلغاء أو تعديل أي معاملة بعد إكتمال تنفيذها.

• لا يعتبر البنك مسؤولاً عن أي تأخير في تنفيذ المعاملات نتيجة ظروف خارجية عن إرادته، على سبيل المثال لا الحصر، إنقطاع التيار الكهربائي، أخطاء ناتجة عن أعطال في أنظمة الحاسب الآلي أو شبكات الإتصالات، أو تعطل/تأخر المعاملات من قبل شبكات المدفوعات الإلكترونية أو البنوك المراسلة أو المستقبلية.

• يحق للبنك في أي وقت الإمتناع عن تنفيذ أي من أو جميع التعليمات الصادرة عن العميل دون إبداء أسباب عند إقتضاء الحاجة، على أن يقوم البنك بإبلاغ العميل.

• يحق للبنك في أي وقت إيقاف أي من الخدمات البنكية بشكل مؤقت أو نهائي لأي فترة زمنية، دون إبداء أسباب ودون إخطار العميل.

• يحق للبنك تعديل أي من الشروط والأحكام المنظمة لخدمات التليفون البنكي في أي وقت ودون حاجة لإخطار العميل مسبقاً، ويقوم البنك لاحقاً بإخطار العميل بهذه التعديلات بأي طريقة يراها مناسبة وتعتبر التعديلات الجديدة ملزمة وسارية، وفي حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أي عمليات.

• يحق للبنك تغيير أي من حدود المعاملات على الخدمات حسبما يراه البنك مناسباً ويلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة.

• يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف آخر بتنفيذ بعض من تعهداته وليس كلها (التي إلتزم بها وفق شروط وأحكام إستخدام خدمات التليفون البنكي وفي هذه الحالة فإن البنك سيظل مسؤولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته.

بمجرد إدخال العميل لرقم التعريف ورقمه القومي ورقم التليفون المحمول ، يتم تمرير المعلومات لنظام البنك الأساسي للتحقق من العميل إذا تم التحقق من صحة المعلومات بنجاح، يحصل العميل على أربعة أرقام لكلمة المرور لمرة واحدة والتي تم إنشاؤها بواسطة خدمة IVR عن طريق الرسائل القصيرة على رقم هاتفه المحمول الذي تم إدخاله. بعد تلقي كلمة المرور لمرة واحدة على هاتفه المحمول، يمكن للعميل إدخال هذا الرقم السري أثناء المكالمات الحالية .

تقوم خدمة IVR من التحقق من صحة معلومات العملاء وإدخال الرقم السري وتقديم العملاء لإختيار أربعة أرقام رقمية لكلمة المرور الخاصة بالتليفون البنكي (TPIN) .

يدخل العميل الرقم السري الخاص به (رقم الهاتف أو رقم التعريف الشخصي) لإختياره بإعتباره كلمة المرور التي عليه أن يتذكرها و يدخلها متى شاء لإستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف.

يمكن للعملاء فقط الذين يملكون رقم تعريف هاتفي صحيح الوصول لقائمة الخدمة الذاتية، لإستخدام أي وظيفة تحويل أموال سيتم إرسال رقم سري لمرة واحدة إضافي وذلك للمزيد من الأمان للعمليات.

لإجراء المعاملات المالية بإستخدام خدمة IVR، يجب أن يكون للعميل رقم هاتف محمول مسجل لدى البنك من أجل الحصول على الرقم السري لمرة واحدة .

يمكن لعملاء بنك ABC تحقيق العوائد عن طريق خدمة الويب بواسطة هذا الرقم المرجعي للعملاء .

نظام AFS هو المنوط بالحفاظ على رقم التعريف الهاتفي وشروطة الإلكترونية، ووضع شروط وغيرها من المعلومات المطلوبة في قاعدة بيانات IVR إزاء الرقم المرجعي للعملاء. نظام AFS لا يقوم بتخزين أي هوية للعميل أو رقم الحساب التسجيلي أو رقم التعريف الهاتفي . وبالمثل أيضاً خدمة IVR لا تتمر بالرقم السري أو رقم التعريف الهاتفي إلى النظام المصرفي لبنك ABC وذلك لدواعي أمنية.

برجاء إعتبار البيانات المذكورة في هذا النموذج كتحديث لبياناتي السابقة وأوافق علي تعديلها في سجلات البنك.

حقوق و إلتزامات العميل:

- يقتصر الحق في إستخدام خدمات التليفون البنكي أو الإلتفان بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من إستخدامها أو الإلتفان بها.

- يعتبر أي تعامل على الحسابات الخاصة بالعميل بإستخدام وسيلة التوثيق المعتمدة تعليمات صادرة من العميل وتعتبر حجة في الإثبات، ولا يحق بأي حال من الأحوال الإعتراض عليها أو الدفع بعدم صلاحيتها وتعتبر بمثابة تعليمات موقعة بتوقيع العميل المعتمد.

- في حالة وجود إستفسارات أو شكاوى يجب على العميل الإتصال بمركز خدمة العملاء على أرقام البنك المعلنة. ويلتزم البنك بالرد على العميل في وقت مناسب من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة.

- يلتزم العميل بإخطار البنك مباشرة بأي تعليمات قد تصدر من أي شخص غير مسموح له أو مشتهبه فيه بالدخول على الحسابات الخاصة بالعميل.

- يقر العميل بموافاقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/حساباته لدى البنك إلى أي من فروع و/أو وكلائه و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ أي من الخدمات الإلكترونية البنكية والمصرح لها من البنك وفقاً لما يراه البنك مناسباً و لازماً في هذا الشأن.

شكاوى العملاء:

- تقدم الشكاوى لمركز خدمة العملاء رقم ١٩١٢٣ و يمكن للعميل تقديمها كتابة إلى أقرب فرع .
يتم بحث الشكاوى من الإدارة المختصة بالبنك ويتم الرجوع للعميل خلال مدة لا تزيد عن ١٥ يوم عمل.

السرية والخصوصية :

بنك ABC هو المنوط بالحفاظ على رقم التعريف الهاتفي وشروطه الإلكترونية، ووضع شروط وغيرها من المعلومات المطلوبة في قاعدة بيانات IVR إزاء الرقم المرجعي للعملاء . النظام لا يقوم بتخزين أي هوية للعميل أو رقم الحساب التسجيلي أو رقم التعريف الهاتفي وبالمثل أيضاً خدمة IVR لاتمرر الرقم السري أو رقم التعريف الهاتفي إلى النظام المصرفي لبنك ABC وذلك لدواعي أمنية.

سيظل البنك مسؤولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته.

الشروط و الأحكام الخاصة بالخدمة البنكية الإلكترونية

٨) يعترف العميل بموجب هذا الطلب بشكل نهائي وغير مشروط أن يكون للبنك الحق في قيد العمولة والنفقات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية من حساب العميل عند الإنتهاء ودون أي إلتزام على البنك بإخطار العميل مقدماً لخصم رسوم الخدمة الإلكترونية.
٩) هذا الإشتراك غير محدد المدة يبدأ من تاريخ التوقيع عليه و يحق لأي من الطرفين إنهائه بموجب إخطار كتابي.

وفي حالة إنهاء البنك الإشتراك في أي وقت من الأوقات ولأي سبب من الأسباب لا يحق للعميل الرجوع على البنك بأية تعويضات أو أية مبالغ أخرى لئى سبب من الأسباب وبأية صورة من الصور.

١٠) يقر العميل بأنه يحق للبنك وحده تعديل شروط هذا النموذج أو شروط تقديم هذه الخدمة ويحق له أيضاً إضافة أى خدمات جديدة عبر الإنترنت البنكي وذلك من خلال الخدمات والشروط والأحكام التي يتم تعديلها من وقت لآخر وذلك دون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار أو أى إجراء مسبق ويلتزم العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات إنقطاع الخدمة - محاولات الإحتيال - الهندسة الإجتماعية Social Engineering, إلخ).

١١) كما يقر العميل بإلتزامه بكافة التعليمات والشروط المعلنة في صفحات الخدمات الإلكترونية كما يقر العميل بمسؤوليته الكاملة عن متابعة الشروط والأحكام وإرشادات الأمن الظاهرة على موقع البنك الرسمي عند كل إستخدام أي من الخدمات البنكية الإلكترونية.

١٢) ويخضع إستخدام هذه الخدمة أو أية تعليمات أو عمليات تنتج عن هذه الإتفاقية للأحكام والشروط السائدة التي تحكم فتح وتشغيل الحسابات لدى البنك. - تخضع الخدمة الإلكترونية للقوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية التي تحكم الخدمات التي يقدمها البنك عبر شبكة الإنترنت.

١٣) كافة التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها بإستخدام أسعار التحويل وأسعار العوائد السارية والمطبقة في البنك في تاريخ التنفيذ كما يلتزم و يتعهد العميل بسداد جميع المبالغ والمصاريف المستحقة للبنك.

١٤) يقر العميل بكامل مسؤوليته وحده عن محتوى وصحة البيانات والمعلومات والتعليمات التي يقوم بإدخالها من خلال إستخدامه الخدمة البنكية الإلكترونية. كما يقر ويوافق بأن التعليمات والمعاملات التي يدخلها من خلال الخدمة يتم التعامل عليها من جانب البنك تحت مسؤوليته الشخصية ودون أدنى مسؤولية على البنك فيما تضمنته هذه البيانات أو التعليمات.

١٥) كل نزاع ينشأ بخصوص تنفيذ أو تطبيق هذا الطلب أو يتولد عنه أو تفسيره يتم تسويته والفصل فيه طبقاً لأحكام القانون المصري وتختص بالنظر والفصل في هذا النزاع المحكمة الإقتصادية أو أي محكمة أخرى يختارها البنك.

١٦) حرر هذا الطلب باللغتين العربية والإنجليزية من نسختين، وفي حالة الإختلاف بين النصين يسري النص المحرر باللغة العربية.

* تطبق الشروط والأحكام.

يوجد نظام عمل لشكاوى العملاء متوفر عند الطلب / الصفحة الرئيسية للبنك

لقد قمت بقراءة الشروط والأحكام الخاصة بخدمة ABC Digital والموجودة على الموقع الخاص بالخدمة (<https://www.digital.bank-abc.com>) كما أنني موافق على ما ورد فيها سواء كانت باللغة العربية أو الإنجليزية وعلى أية تعديلات أو تغييرات أو إضافات قد تطرأ عليها من وقت لآخر.
كما أنني أؤكد على التالي

١) سيتم تزويد العميل (عن طريق البريد الإلكتروني) بإسم المستخدم Bank ABC Digital وكود التفعيل عن طريق رسالة نصية على الهاتف المحمول للعميل.

-بعد ذلك سيقوم العميل بتحميل تطبيق Bank ABC OTP (One Time Password) علي هاتفه الذكي أو جهازه اللوحي -سيقوم العميل بإنشاء كلمة سر خاصة به لتطبيق Bank ABC OTP لكي يدخلها في كل مرة يقوم بإستخدام الخدمة البنكية الإلكترونية - سيقوم العميل بإدخال إسم المستخدم وكلمة السر المرسله له من قبل البنك

- سيقوم العميل بتغيير كلمة السر الخاصة به - ثم يدخل العميل كلمة السر الجديدة وإسم المستخدم - يدخل العميل ٦ أرقام خاصة بال OTP لتحقيق الدخول وبذلك سيتمتع العميل بالخدمة على مدار ٢٤ ساعة يومياً

٢) يتم تسجيل المكالمات الهاتفية إلى مركز الإتصال التابع للبنك تعتبر تلك التسجيلات دليلاً قاطعاً معترف بها من قبل العميل. ويحق للبنك إستخدام تلك التسجيلات وفقاً لتقديره الخاص في أي وقت.
٣) تقدم الشكاوى /الطلبات لمركز خدمة العملاء رقم ١٩١٢٣ ويمكن للعميل تقديمها كتابياً إلى أقرب فرع. يتم بحث الشكاوى من وحدة حماية حقوق العملاء خلال مدة لا تزيد عن ١٥ يوم عمل .

٤) برجاء إعتبار البيانات المذكورة في هذا النموذج كتحديث لبياناتي السابقة وأوافق على تعديلها في سجلات البنك وتحت مسؤوليتي ودون مسئولية عن البنك، ويقر البنك علي سرية المعلومات وعدم إتاحتها للغير داخل البنك أو خارج البنك بما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي المصري أو القوانين المنظمة لذلك.

٥) لا يجوز أن يكون البنك أو أي كيانات معنية مسؤولين عن الخسائر الناجمة عن التأخير في إرسال أو تحويل أو عدم إستلام أو فقدان المعلومات أو الأعطال أو حالات الطوارئ مثل تعطل الكهرباء أو تعليق العمل وأي أعطال تكون ناتجة عن فعل خارج إرادة البنك.

ولا يجوز للعميل تحميل البنك المسؤولية عن الأضرار التي تصيب العميل في حالة حدوث أيًا من الحالات المذكورة أعلاه.

٦) في حالة إنقطاع الخدمة للأسباب المحددة مسبقاً لأعمال الصيانة، يقوم البنك بإبلاغ العميل وفقاً لذلك على الموقع الرسمي للبنك، أو عن طريق الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني

٧) تسري الرسوم والمصاريف الخاصة بهذه الخدمة البنكية الإلكترونية طبقاً للتعريف المعلن من البنك وهذه التعريفه قابلة للتغيير من وقت إلى آخر حسب رغبة البنك المطلقة على أن يتم خصم هذه الرسوم والمصاريف من حساب العميل في تاريخ تقديم الخدمة.

يحق للبنك التغيير في أسعار المنتجات والخدمات وفقاً لما يتراه له.

