

# شروط وأحكام استخدام خدمات «الأهلى نت» من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول - للعملاء من الاشخاص الطبيعية



بموجب التوقيع على هذا الطلب يحق للعميل الاستفادة من استخدام خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول المقدمة من البنك الأهلي المصري وذلك وفقاً والشروط والأحكام المدرجة أدناه بالإضافة الى شروط واحكام الخدمة الموجودة على شبكة الانترنت والهاتف المحمول، وكذلك البنود والشروط والأحكام الواردة بنموذج طلب فتح حساب العميل ونموذج طلب إصدار بطاقات الائتمان وكذا الشروط الخاصة بالمنتجات المصرفية المشتركة بها العميل لدي البنك وما يطرأ عليها من تعديلات وتكون هذه الشروط والأحكام نافذة وسارية على كافة المعاملات وكذلك على علاقة العميل بالبنك .

## البند ( ١ ) التعريفات

المصطلحات والكلمات أدناه والواردة ضمن بنود الشروط والأحكام يقصد بها ما يلي :

- «البنك»: يقصد به البنك الأهلي المصري (ش. م. م) .
- «العميل»: يقصد به عميل البنك الأهلي المصري صاحب الحساب/ البطاقة .
- «البيانات السرية»: يقصد بها كافة البيانات الخاصة بتفعيل واستخدام خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول وهي على سبيل المثال لا الحصر اسم المستخدم و/ أو كلمة السر و / أو بيانات وحسابات العميل .
- «جهاز رموز الأمان» «Hard Token» : هو جهاز يتم استخدامه لإصدار كلمات السر المستخدمة لمرة واحدة والذي يكون في حوزة العميل .

## البند ( ٢ ) آلية تشغيل الخدمة

- تتيح خدمة الاهلي نت للعميل القيام ببعض الخدمات المصرفية إلكترونياً، على سبيل المثال وليس الحصر ( فتح الحسابات الفرعية، شراء الشهادات واستردادها، الاطلاع على كشوف الحسابات، سداد البطاقات الائتمانية، التحويل بين حسابات العميل وخارجها بالعملية المحلية داخل جمهورية مصر العربية، بالإضافة الى الخدمات التي سوف يتيحها البنك من وقت لآخر)
- عند توقيع العميل على طلب الاشتراك في خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول واستكمال الإجراءات وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بتسليم العميل خطاب ترحيب ( Welcome Letter ) يحتوي على كود المستخدم الخاص بالعميل (مكون من ٨ أرقام) بالإضافة إلى بيانات العميل الشخصية والمالية كما سيتسلم العميل كود مرور ( Login Passcode ) على هاتفه المحمول المسجل على قاعدة البيانات .
- يتعين على العميل الدخول على خدمات شبكة الانترنت البنكي عن طريق موقع البنك الأهلي المصري وادخال كود المستخدم (مكون من ٨ أرقام) وكود المرور المستلم عبر هاتفه المحمول. وبعد أن يتحقق النظام من صحة البيانات المدخلة يتم توجيه العميل لإنشاء كلمة السر (Login Password) وكذلك اجابة الأسئلة السرية (Security Questions) كما يمكن للعميل تغيير اسم المستخدم المكون من ٨ أرقام إلى اسم مستخدم مستساغ (Alias Name) الذي يرغب العميل في استخدامه .
- في حالة فقدان العميل لكلمة السر (Login Password) فيتوجب على العميل الإجابة على الأسئلة السرية وبعد أن يتأكد النظام من صحة إجابات الأسئلة السرية الخاصة بالعميل يتم إرسال كود التحقق ( Passcode ) على هاتف العميل المحمول ليقوم العميل بإدخاله حيث يقوم النظام بالتحقق من صحته وفي حالة ما إذا فشل العميل في إدخال الإجابات الصحيحة للأسئلة السرية أو كود التحقق فيتوجب عليه الذهاب إلى الفرع أو الاتصال بخدمة الأهلي فون على رقم ١٩٦٢٣ لاستلام كود مرور ( Login Passcode ) جديد على هاتفه المحمول المسجل على قاعدة البيانات، وبعد ذلك يقوم العميل بإدخال كود المرور على النظام وبعد أن يتحقق النظام من صحته يتم توجيه العميل لإنشاء كلمة سر جديدة (Login Password)

## البند (٢-١) اشتراك العميل لإجراء خدمات المعاملات المالية خارج حسابات العميل والمدفوعات

- في حالة اشتراك العميل بخدمة المعاملات خارج حساباته يتم تسليمه جهاز رموز امان Hard Token ، ويقوم الجهاز بإنشاء كلمة مرور OTP يقوم العميل بإدخالها لإتمام المعاملة خارج حساباته - علماً ان خطوات الاستخدام موضحة بالخدمة عند القيام بالتحويل.
- يقوم العميل بإنشاء كلمة مرور خاصة بجهاز رموز الأمان Hard Token PIN عند استخدام جهاز رموز الأمان لأول مرة.
- جهاز رموز الامان جهاز شخصي لا يجوز رده أو إعادة تخصيصه بمجرد استلامه من الفرع.
- يقوم العميل بتفعيل جهاز رموز الأمان Hard Token عن طريق الاتصال بخدمة الأهلي فون على رقم ١٩٦٢٣ للتحقق من هوية العميل ومن ثم تفعيل جهاز رموز الأمان.
- في حالة فقد او سرقة او تلف جهاز رموز الأمان بعد قيام العميل باستلامه يلتزم العميل بالاتصال بخدمة الأهلي فون على رقم ٣٢٦٩١ ويقوم ممثل خدمة العملاء بإيقاف جهاز رموز الأمان. ويكون البنك مسؤولاً فقط من تاريخ الإيقاف، وفي حالة طلب العميل استلام جهاز جديد يتم تحصيل المصاريف اللازمة لذلك.

## البند ( ٣ ) تحويل الأموال

- يلتزم العميل بالأداء يقوم بإجراء معاملات مالية و / أو تعليمات و / أو عمليات و / أو طلبات تزيد عن رصيده بالحساب، وفي حالة القيام بذلك سيقوم البنك فوراً برفض التحويلات أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات بدون الحاجة إلى أي إخطار .
- كافة المعاملات المالية أو التعليمات أو العمليات أو الطلبات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها باستخدام أسعار التحويل وأسعار العوائد السارية والمطبقة في البنك في تاريخ التنفيذ الفعلي وفقاً لتوقيتات تنفيذ العمليات المصرفية المحددة من قبل البنك (Cutoff Time).
- يتم خصم قيمة المصاريف والعمولات المقررة من قبل البنك على قيمة التحويل لمستفيد طرف بنك اخر
- لن يتم تنفيذ طلبكم حالة عدم وجود رصيد كافي بحسابكم لإتمام عملية التحويل لمستفيد طرف بنك اخر في تاريخ تنفيذ التحويل
- يعتبر العميل مسئولاً عن كافة العمليات المنفذة باستخدام الخدمة وعن سداد أية مستحقات لصالح البنك ناتجة عن هذا الاستخدام .
- يتم إضافة مدفوعات سداد البطاقات الائتمانية من خلال خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول والتي ترد للبنك من العميل خلال مواعيد العمل الرسمية في نفس يوم ورودها، أما بالنسبة للمدفوعات التي ترد بعد مواعيد العمل الرسمية فيتم إضافتها في ثاني يوم عمل من تاريخ طلب العميل .

- يقر العميل بمسئوليته وحده عن صحة البيانات المتعلقة بتحويل الأموال ومن ضمنها على سبيل المثال لا الحصر اسم الشخص ورقم الحساب المحول إليه، المبلغ، اسم البنك والفرع.... الخ وذلك دون أدني مسئولية على البنك .
- يلتزم العميل بكافة القواعد والأحكام الصادرة من البنك المركزي المصري الخاصة بالتحويلات المصرفية .

## البند (٤) دفع الفواتير

- يلتزم العميل بتوفير رصيد كاف في الحساب لدفع أية فواتير في التواريخ المحددة للسداد ولا يكون البنك مسئولاً عن عدم دفع أية فواتير في تواريخ استحقاقها بسبب عدم وجود رصيد كاف بحساب العميل ويكون العميل مسئولاً بمفرده في حالة ترتيب أية عوائد و / أو غرامات تأخير في الفواتير ناشئة عن التأخر في السداد .
- يقر العميل بمسئوليته وحده عن صحة البيانات المتعلقة بخدمة دفع الفواتير ومن ضمنها على سبيل المثال لا الحصر رقم الهاتف، المبلغ، رقم الفاتورة، ... الخ وذلك دون أدني مسئولية على البنك مع تحمل العميل كافة ما يترتب على ذلك من نتائج، حيث أن البنك لا يقوم بمراجعة صحة هذه البيانات.

## البند (٥) رسوم الخدمة

- يتحمل العميل الرسوم (مقابل الاشتراك والعمولات المصرفية الناتجة عن استخدام مختلف الخدمات الإلكترونية) التي يحددها البنك من وقت لآخر والمعلن عنها، وفي حالة اشتراك العميل في خدمة المعاملات المالية خارج حساباته/المدفوعات يتم تحصيل المصاريف الخاصة باستخدام جهاز رموز الأمان (Hard Token) ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم من العميل على ان يقوم البنك بإخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة وبهذا يفوض العميل البنك بأن يقيد الرسوم المستحقة على أي حساب/ حسابات للعميل لدى البنك.

## البند (٦) توافر الخدمة

- في حالة توقف الخدمة بسبب توقف الأنظمة التي يتم تشغيلها من قبل البنك أو أي من الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها، يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لاستعادة الخدمة في غضون ٤ ساعات، وبخلاف ذلك يقوم البنك بإخطار العملاء بالطريقة التي يراها مناسبة بالموعد المتوقع لاستعادة الخدمة .
- يحق للبنك من وقت لآخر إجراء تعديلات و / أو صيانة و / أو تحديث خدمات الأهلئ نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول مما قد يتطلب معها توقف الخدمة لفترة معينة يحددها البنك، وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن العميل من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ولا يمكن للعميل الرجوع على البنك خلال هذه الفترة بأية مطالبات، على أن يتم الإعلان عن إجراء التعديل و / أو التحديث و / أو الصيانة على الموقع الخاص بالخدمة.
- لا يتحمل البنك أي مسئولية عن أي عطل في أداء خدمات الأهلئ نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول لأي سبب / حدث خارج عن إرادته من دون تجاوز أو تقصير من جانبه كما أنه لن يكون مسئولاً عن أية أعطال في وسائل الاتصالات أو أي فيروس في الحاسب الآلي و / أو أي مشكلة ذات صلة بذلك.

## البند (٧) المسئوليات والإلتزامات

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بشأن تقديم خدمات الأهلئ نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال الخدمة، ويتعهد البنك بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية بجمهورية مصر العربية و / أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام خدمات الأهلئ نت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- يقر العميل بقبول المسئولية التامة والكاملة بشأن الحفاظ على البيانات السرية والإجراءات اللازمة لحفظها وعدم إفشائها إلى أي شخص أو موظف من موظفي البنك أو أي جهة أخرى.
- يقر العميل بأنه في حالة علمه بأي سرقة أو اختلاس أو تلاعب في الحسابات أو خصم معاملات غير مصرح بها من العميل أو أن شخصاً آخر قد اطلع على البيانات السرية الخاصة به، فيلتزم العميل عندئذ بالتواصل الفوري لإبلاغ البنك وطلب وقف خدمة الأهلئ نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول حتى يتسنى للبنك اتخاذ اللازم في هذا الشأن وفي حالة اخفاق العميل في القيام بذلك يجعله مسئولاً عن أي معاملات / عمليات تمت على حسابه ولم يصرح بها و يكون العميل مسئولاً عن كافة التعليمات التي ينفذها البنك التي تنتج عن طلب او استفسار تم من خلال أي شخص غير مفوض باستعمال البيانات السرية ولن يكون البنك مسئولاً عن اية مطالبة او خسارة او مصاريف تأخير او نفقات ناتجة عن تلك التعليمات.
- يلتزم العميل في حالة فقد أو سرقة هاتفه المحمول بإخطار البنك فوراً لكي يقوم بإيقاف خدمات الأهلئ نت من خلال الهاتف المحمول.
- يقر العميل بأن يكون وحده المسئول عن حماية هاتفه المحمول المستخدم ولن يكون البنك مسئولاً عن إفشاء سرية أية بيانات / معلومات يتم إرسالها إلى هاتفه المحمول.
- يلتزم العميل بمراجعة التحذيرات والإخطارات التنبيهية التي تم نشرها على الموقع الإلكتروني لخدمات الأهلئ نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول، والإلتزام بكافة الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال الموقع الإلكتروني لخدمات الأهلئ نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول ويعتبر ذلك إلتزاماً قانونياً على العميل.
- يجب على العميل الاطلاع والالتزام بالنصائح والتعليمات الامنية المعلنة على القنوات الالكترونية او على الموقع الرسمي على شبكة الانترنت .
- يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة الى أية تعليمات أخرى تصدر من البنك ويوافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه المعايير والتعليمات بشكل دوري ويعتبر العميل مسئولاً عن التأكد من مستوى الامان الخاص بالاجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الالكترونية.
- يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات / العمليات المصرفية بناء على الخدمة المؤداة له .

## البند (٨) إخلاء المسئولية

- لا تقع أي مسئولية على عاتق البنك أو الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها عن أي أضرار ناجمة عن التأخير في إرسال ونقل المعلومات،

وعدم تلقي أو خطأ في تلقي أو ضياع المعلومات أو تعطيل قهري أو الحالات الطارئة مثل النقص أو انقطاع استمرارية العمل أو الإضرابات أو القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية أو المشاكل الأمنية ، أو التدابير التي تتخذها سلطات الدولة أو أي أحداث أخرى ولا تقع أي مسؤولية على عاتق البنك من جراء وقوع أي أضرار للعميل أو التقنية أو المعدات الإلكترونية في حالة وقوع أي من الحالات المذكورة أعلاه بسبب ذلك طالما لم ينسب وجود تجاوز أو تقصير من جانب البنك .

- يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لتقديم خدمات الأهلى نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول ولا يعتبر مسئولاً عن أي إخفاق في تقديم الخدمة جزئياً أو كلياً لأي سبب خارج عن نطاق سيطرة البنك، كما أن البنك لا يقدم أية إلتزامات أو ضمانات تتعلق على سبيل المثال لا الحصر بالجودة والسرعة والدقة...الخ كما لا يضمن البنك خلو البرامج من الأعطال أو الخلل، ويتعهد البنك بتعديل الآثار السلبية على العمليات المصرفية التي تحدث بسبب ذلك، ويقر العميل بأن البنك غير مسئول عن كل ما سبق ذكره ما لم يرتكب البنك تجاوزاً أو تقصيراً .
- يقر العميل بأن هاتفه المحمول والرقم التعريفي للبنك الأهلى المصرى ( NBE ID ) وكلمة السر (Login Password) و رقم الحساب وجهاز رموز الأمان ( HardToken ) في حاله استلامه من البنك تعتبر كلها وسائل تعريف تحدد هويته وأن أيه عمليات يتم تنفيذها باستخدام هذه الوسائل تعتبر صادرة من العميل باعتبارها توقيع اليكتروني ويعتبر البنك أي شخص يستخدم هذه الوسائل هو العميل، كما يكون العميل مسئولاً عن كافة العمليات التي يتم تنفيذها باستخدام وسائل التعريف الخاصة به ومسئولاً عن أي تغيير أو فقدان أو انتقال أي من تلك الوسائل إلى الغير لحين التوقيت الزمني الذي يتمكن فيه البنك من إيقاف الخدمة بناء على طلب العميل، وبما أن هذه الخدمات تتم عن طريق استخدام شبكة الإنترنت و / أو الهاتف فإن البنك غير مسئول عن كشف سرية الحسابات التي قد تحدث نتيجة سوء استخدام العميل أو إذا تم ذلك عن طريق عمليات القرصنة الإلكترونية .
- في حالة رغبة العميل في تعديل رقم الهاتف المحمول الخاص به والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك لاستيفاء طلب تعديل بيانات .
- يحق للبنك إضافة خدمات إلكترونية جديدة أو تعديل الخدمات القائمة أو إلغاؤها طبقاً لما يترأى له وحده وعلى أن يقوم البنك بإخطار العميل وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

## البند (٩) حقوق الملكية الفكرية والنشر

- شعار البنك الأهلى المصرى هو علامة تجارية مملوكة ومسجلة لصالح البنك، ويعتبر البنك الأهلى المصرى حائزاً لملكية أي علامات تجارية خاصة بمنتجاته / خدماته .
- يقر العميل ويوافق على أنه لا يملك ولن يملك أية حقوق نشر أو أية حقوق ملكية فكرية أخرى في أي من البرامج أو الشاشات أو المستندات التي قدمها البنك في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية أو لتحسينها، ولن يقوم العميل أو يسمح للمستخدمين أو الأشخاص الآخرين بالقيام بنسخ أو تعديل أي من تلك البرامج أو الشاشات أو المستندات المقدمة من قبل البنك أو بتحميل أو نقل لبرامج الخدمات المصرفية الإلكترونية من / إلى أي حاسب آلي أو هاتف أو جهاز هاتف ذكي أو أي جهاز إلكتروني آخر مماثل وفي حالة مخالفته لذلك أو عدم تأمين تلك البرامج والمستندات المقدمة كخدمة له من البنك يحق للبنك الرجوع عليه بكافة التعويضات اللازمة لتصحيح الأضرار التي قد تلحق بالبنك.
- حقوق نسخ الصور والرسومات والمعلومات والعلامات والنصوص والمواد الدعائية والشاشات وصفحات الموقع بما فيها من تصميم الصفحات الظاهرة بالموقع، هي ملكية خاصة بالبنك و / أو أي طرف آخر مشار إليه في صفحات الموقع، ولا يجوز استخدامها في أية اغراض شخصية أو تجارية.

## البند (١٠) انتهاء الخدمة

- في حالة رغبة العميل إيقاف خدمات الأهلى نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول – فيتم الاتصال بخدمة الاهلى فون على رقم ١٩٦٢٣ و عن طريق زيارة اقرب فرع للبنك ولإعادة تفعيل الخدمة مرة أخرى يتوجب على العميل زيارة اقرب فرع للبنك لاستيفاء طلب إعادة تنشيط الخدمة مذيل بتوقيع مطابق من العميل
- يحق للبنك ان يلغى اشتراك العميل في الخدمات المذكورة في اي وقت من الاوقات. ولن يؤثر الالغاء على مسؤوليات العميل فيما يخص الخدمات المصرفية الالكترونية التي تمت حتى تاريخ الالغاء ويلتزم العميل بسداد اية رسوم مستحقة عليه نتيجة استعماله للخدمات المذكورة حتى تاريخ الإلغاء.
- في حالة إلغاء اشتراك العميل في خدمة المعاملات المالية فإنه يتحمل المصاريف الخاصة بجهاز رموز الأمان والمعلن عنها.

## البند (١١) المراسلات والإخطارات

- يتم إرسال أي إخطار أو طلب أو أي مراسلات إلى العميل على عنوانه الثابت بسجلات البنك. وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت للعميل بمجرد إرسالها بالبريد العادي أو الإلكتروني أو أي شركة متخصصة في هذا المجال على آخر عنوان له ثابت بسجلات البنك وتكون حجة عليه في الإثبات ويجب على العميل عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك أن يقوم فوراً بإخطار البنك بذلك بموجب إخطار كتابي مسبق

## البند (١٢) أحكام عامة

- وأفاق على وأنعهد بالالتزام بشروط وأحكام القنوات والخدمات المصرفية الإلكترونية كما يرد نصها على الموقع الإلكتروني الخاص بخدمة الأهلى نت حالياً أو مستقبلياً حال تعديلها، ويكون استخدامي للقناة المصرفية الإلكترونية أو تعاملتي على الخدمة المصرفية الإلكترونية هو قرينة لا تقبل إثبات العكس على ثبوت اطلاعي المسبق على الشروط والأحكام الخاصة بها وموافقتي المسبقة بدون أدنى اعتراض عليها.
- إن توقيع العميل بالاشتراك في خدمات الأهلى نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول والتمتع بإمكانياتها يعتبر بمثابة الموافقة التامة على جميع الشروط السابقة والتعهد بعدم مخالفتها، كما تكون هذه الأحكام والشروط مكملة وخاضعة للشروط والأحكام أو الاتفاقات التي أبرمها ووقعها العميل أو سوف يقوم بإبرامها مع البنك لاحقاً، كما لا يعد أيضا البنك مسئولاً عن أي خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مصاريف مهما كانت قيمتها « وتحت أي مسمى » يتكديها العميل نتيجة لأي إخلال بهذه الشروط والأحكام
- إن أي تقصير أو تأخير من البنك في ممارسة أي حق أو صلاحية أو امتياز بذاته لن يشكل تنازلاً عن ذلك الحق، أو أي جزء منه كما أن أي ممارسة من البنك لأي حق أو صلاحية أو امتياز لن يمنعه من تكرار هذه الممارسة.
- يقر العميل بصحة كافة البيانات والمعلومات المدونة في طلب الحصول على خدمات الأهلى نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول

ويتحمل العميل أي مسؤولية تنتج في حال عدم صحة أي من تلك البيانات والمعلومات.

- يتحمل العميل مسؤولية صحة المعلومات والبيانات والعمليات التي يقوم بإدخالها عبر الشبكات الخاصة بالبنك باعتباره المستخدم الوحيد لخدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول، ويقر العميل بأن التعليمات والمعاملات والبيانات التي يقوم بإدخالها يتم التعامل عليها بدون أي مراجعة إضافية من البنك و / أو بدون الحصول على إشعارات خطية و / أو التأكد منها. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه العميل في حالة حدوث خطأ في أية بيانات يتم إدخالها على الشبكة الخاصة بالبنك.
- يقر العميل بأنه في حالة إرسال البنك لكشوف الحسابات الخاصة بالعميل عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية وفقاً لطلب العميل فإن العميل يكون ملتزم بالمحافظة على سرية تلك الكشوف ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن تسريب تلك الكشوف كما لا يتحمل البنك مسؤولية عدم وصول تلك الكشوف إلى العميل لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك، ولا يحق للعميل طلب أية تعويضات جراء ذلك.
- يحتفظ البنك بحقه في أن يرفض أي طلب اشتراك مقدم من العميل للحصول على خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول، كما يحتفظ البنك بحقه في رفض تنفيذ أية تعليمات و / أو استفسارات و / أو تعاملات و / أو عمليات ترد من العميل أثناء استخدامه لخدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول
- يحق للبنك في أي وقت ووفقاً لتقديره المطلق أن يوقف و / أو يحد من استخدام العميل لأي من الخدمات المتاحة بخدمة الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول.
- يتعهد العميل بأن كافة المعاملات التي تتم من خلال خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول هي معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة والأشخاص غير محظور التعامل معهم، وأن العميل هو المستفيد الحقيقي من الخدمة .
- يصرح العميل ويفوض البنك في إرسال التنبيهات والإعلانات والدعاية وحملات التسويق عن المنتجات الجديدة باستخدام أي من الوسائل الإلكترونية التي تشمل ولا تقتصر على شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة ويوافق على عدم اعتبار ذلك انتهاكاً لخصوصيته.
- البنك غير مسئول عن عدم تنفيذ أي من العمليات الواردة من خلال النظام بسبب أي ظرف خارج عن إرادة البنك، ولا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات التي سبق أن أرسلها العميل عبر خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول وتم تنفيذها بالفعل.
- على الرغم من استخدام البنك لكافة التقنيات والوسائل الأمنية الممكنة لحماية العميل وخدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول من مخاطر شبكة الانترنت وجرائم المعلومات، فإن البنك غير مسئول عن أي ضرر قد يلحق بالعميل نتيجة المخاطر المترتبة على استخدامه شبكة الانترنت، وأن العميل وحده هو المسئول عن تحمل كافة المخاطر الناجمة عن استخدامه لخدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول التي اختارها بموجب هذا الطلب طالما لم ينسب وجود تجاوز أو تقصير من جانب البنك
- يتحمل العميل وحده مسؤولية استخدامه لأي برمجيات و / أو أجهزة قد تعرض أمن وفاعلية استخدام خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول والتي ينشأ عنها كشف بيانات العميل، ويتحمل العميل وحده كافة النتائج المترتبة على ذلك ويخلي البنك من أي مسؤولية في هذا الخصوص.
- يتحمل العميل مسؤولية التأكد من أن هاتفه المحمول المستخدم في عمليات الدفع عبر خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول غير مخترق / Rooted . Jail broken
- يلتزم العميل بتعويض البنك عن أية خسائر أو أضرار من أي نوع قد تصيب البنك نتيجة إخلال العميل بالإلتزام بأي من بنود هذه الاتفاقية.
- يلتزم البنك بأن ينفذ كافة التعليمات الخاصة بالخدمة موضوع هذه الاتفاقية التي ترد إليه عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية (بما في ذلك شبكة الانترنت و / أو الهاتف المحمول) من العميل للتعامل على الحسابات ويلتزم بأن يجيب على أي استفسار من قبل العميل يرد إليه عن طريقها، كما يلتزم البنك بأن يقيد على حساب العميل أية عمليات مالية تنفذ بواسطة الخدمات السابقة الذكر، ويعتبر توقيع العميل على هذه الاتفاقية إقرار منه بأنه على علم بالقيود القائمة على استخدام الخدمات الإلكترونية وأن استمرارية وعدم انقطاع الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على استخدامها، وعليه بموجب هذا فإن العميل يعفي البنك من أية مسؤولية في حالة عدم تمكن العميل من استخدام الخدمات لأي سبب خارج عن إرادة البنك.
- تعتبر سجلات البنك حجة قاطعة ملزمة قانوناً على صحة المعاملات والتعليمات.
- حيث أن الخدمات التي يقدمها البنك في حالة تطوير مستمر، يحتفظ البنك بحقه في تقديم هذه الخدمات التي سوف يعلن عنها وعن شروط وأحكام استخدامها ورسومها (إن وجدت) للعملاء وتكون موافقة العميل على هذه الشروط والأحكام إلكترونياً جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية .

### البند (١٣) التغيير والتعديل

- يحق للبنك تعديل كافة هذه البنود والشروط أو بعضها بما فيها الشروط والأحكام الواردة على شبكة الانترنت والهاتف المحمول الخاصة بالخدمة ويقوم البنك بإخطار العملاء بالطريقة التي يراها البنك مناسبة ويلتزم العميل بالموافقة على هذه التعديلات وذلك حتى يتسنى له الاستمرار في استخدام و تعتبر التعديلات التي يتم اضافتها من قبل البنك على هذه البنود والشروط جزءاً لا يتجزأ منها، مع إلتزام العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية المرسله من جانب البنك

### البند (١٤) القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

- تخضع هذه البنود والشروط والأحكام لقواعد وأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية ويتم تسوية أي نزاع قد ينشأ عن تأويلها أو تفسيرها أو تنفيذها عن طريق محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها أو أي محكمة أخرى يختارها البنك في هذا الشأن
- في حالة وجود اختلاف بين الصياغة العربية والصياغة الإنجليزية يعتد بالصياغة العربية

### البند (١٥) شروط وأحكام خدمة إرسال كشف حساب البطاقة الائتمانية عبر البريد الإلكتروني

#### ١- التعاريف

التعاريف الواردة بهذا الطلب تعني:



**البنك:** ويقصد به البنك الأهلي المصري مصدر البطاقة وأيضا تعنى خلفاءه ومن يتنازل لهم ، وعنوان مركز بطاقات البنك ٢٨ كورنيش النيل - مبنى سما المعادي - المعادي - القاهرة ( تليفون - ٢٥٩٤٥٠٠٠ فاكس ٢٥٢٤٤٨١٦ - تلكس NBEUN ٢٠٠١٤ خدمة الاهلي فون ١٩٦٢٣ )

**البطاقة:** يقصد بها بطاقة البنك الأهلي المصري سواء الأصلية أو الإضافية. وهي بطاقة دفع الكترونية دولية وتسرى عليها القواعد المنظمة للعمل ببطاقات الدفع الإلكترونية من قبل هيئة الفيزا العالمية أو الماستر كارد العالمية .

**حامل البطاقة:** يقصد به حامل البطاقة الأصلية أو الإضافية .

**حامل البطاقة الأصلية:** يقصد به الشخص الذي وقع على طلب إصدار البطاقة، والذي أصدر له البنك البطاقة الأصلية وفتح باسمه حساب البطاقة ويلتزم بكافة أحكام وشروط استخدامها .

**حامل البطاقة الإضافية:** يقصد به الشخص (لا يقل سنه عن ١٨ سنة) الذي يعينه حامل البطاقة الأصلية إلى البنك ليصدر له البنك بطاقة إضافية باسمه والذي يوقع بموافقته وإلتزامه بكافة شروط وأحكام استخدامها .

**الخدمة:** يقصد بها قيام البنك بإرسال كشف الحساب الخاص بالبطاقة إلى حامل البطاقة عبر البريد الإلكتروني الخاص به المحدد من جانبه بطلب الاشتراك في الخدمة والمسجل لدى البنك.

## ٢ - آلية تقديم الخدمة:

فور توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة وبعد تحقق البنك من هويته ، سوف يقوم البنك بإرسال بريد الكتروني للعميل يحتوي على خطاب ترحيب (Welcome Letter) يوضح طريقة ادخال الرقم السري الخاص به والذي سيكون العميل مطالب بإدخاله عند استقبال كشف الحساب من خلال البريد الإلكتروني.

## ٣ - الانتفاع بالخدمة:

يلتزم البنك بأن ينفذ كافة التعليمات الخاصة بالخدمة موضوع الطلب وهي ارسال كشف الحساب الخاص بالبطاقة عبر البريد الإلكتروني المحدد بطلب الاشتراك في هذه الخدمة ، ويعتبر توقيع حامل البطاقة على هذه الشروط والأحكام إقرارا منه بأنه على علم بالقيود القائمة على استخدام الخدمة وأن استمرارية وعدم انقطاع الخدمة يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على استخدامها، وعليه بموجب هذا فإن حامل البطاقة يعفي البنك من أية مسئولية في حالة عدم تمكن حامل البطاقة من الانتفاع بالخدمة لأي سبب خارج عن إرادة البنك .

يحق للبنك من وقت لآخر إجراء تعديلات / صيانة / تحديث للخدمة مما قد يتطلب توقف الخدمة لفترة معينة أو نهائيا وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن حامل البطاقة من استخدام الخدمة ولا يمكن لحامل البطاقة الرجوع على البنك بأية مطالبات نظير توقف الخدمة .

يحتفظ البنك بحقه في أن يرفض طلب حامل البطاقة بالاشتراك في الخدمة أو أية تعليمات أو استفسارات ترد من حامل البطاقة .

يتحمل حامل البطاقة مسئولية صحة عنوان البريد الإلكتروني المحدد من جانبه والمدون بطلب الاشتراك في الخدمة والذي سيتم من خلاله ارسال كشف حساب البطاقة إلى حامل البطاقة .

تعتبر سجلات البنك حجة قاطعة وملزمة قانونيا على صحة المعاملات والتعليمات الخاصة بالبطاقة .

يحق لحامل البطاقة الأصلية الاشتراك في الخدمة لاستقبال كشوف الحسابات الخاصة سواء بالبطاقة الأصلية و / أو البطاقة / البطاقات الإضافية، كما يجوز الاشتراك في الخدمة بموجب توكيل إذا ما تضمنت صلاحياته ذلك .

يحق لحامل البطاقة الإضافية الاشتراك في الخدمة لاستقبال كشوف حساب البطاقة الإضافية فقط .

يقر حامل البطاقة صراحة بموجب توقيعه على هذه الشروط والأحكام بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات / العمليات المصرفية بناء على الخدمة المقدمة له .

## ٤- رسوم الخدمة:

يتحمل حامل البطاقة رسوم مقابل الاشتراك في الخدمة ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم على ان يقوم البنك بإخطار العميل وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة ، وبهذا يفوض حامل البطاقة البنك بأن يقيد الرسوم المستحقة على بطاقة العميل الائتمانية

## ٥- استبعاد المسؤولية:

يحق لحامل البطاقة طلب إيقاف الخدمة عن طريق زيارة أقرب فرع من فروع البنك أو عن طريق الاتصال بمركز الاتصالات (الأهلي فون) على رقم ١٩٦٢٣ مع العلم أن طلب إعادة تنشيط الخدمة يتم عن طريق تقديم طلب كتابي من حامل البطاقة مذيّل بتوقيعه المطابق بأقرب فرع من فروع البنك .

يلتزم حامل البطاقة في حالة فقد أو سرقة البريد الإلكتروني المدون بطلب الاشتراك بإخطار البنك فورا لكي يقوم بإيقاف الخدمة ويكون البنك مسئولا فقط من تاريخ الإبلاغ .

في حالة رغبة حامل البطاقة في تعديل عنوان البريد الإلكتروني الخاص به المدون بطلب الاشتراك هذا والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك أو الاتصال بمركز الاتصالات ( الأهلي فون ) على رقم ١٩٦٢٣ .

## ٦ - أحكام عامة:

لا يعد البنك مسئولا عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مصاريف مهما كانت قيمتها - و تحت أي مسمى - يتكبدها حامل البطاقة نتيجة لإخلاله بأي من هذه الشروط والأحكام .

إن أي تقصير أو تأخير من البنك في ممارسة أي حق أو صلاحية أو امتياز بذاته لن يشكل تنازلا عن ذلك الحق أو أي جزء منه، كما أن أي ممارسة من

البنك لأي حق أو صلاحية أو امتياز لن يمنعه من تكرار هذه الممارسة، وتعتبر الحقوق والتدابير القضائية المتاحة شرعا ونظاما معززة ومكاملة لبعضها البعض ولا تستثنى أية حقوق أو تدابير قضائية أخرى ينص عليها القانون أو النظام .

يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي تتعلق بتقديم خدمة إرسال كشف حساب البطاقة الائتمانية عبر البريد الإلكتروني ، لا يعد البنك مسئولاً عن أي تسريب للبيانات السرية التي تتعلق بالخدمة نتيجة خلل بالأجهزة المستخدمة من قبل العميل أو استخدام البرامج غير المؤمنة .

يقر العميل بان القوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية هي التي تحكم الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه .

تكون هذه الأحكام والشروط مكاملة ومتممة لشروط وأحكام استخدام البطاقة وجزأ لا يتجزأ منها، وأيضا خاضعة للشروط والأحكام أو الاتفاقات التي أبرمها ووقعها حامل البطاقة أو سوف يقوم بإبرامها مع البنك لاحقا .

يقر حامل البطاقة بأنه هو المستفيد الحقيقي من الخدمة.

#### ٧ - تعديل الشروط والأحكام :

يحق للبنك تعديل كافة هذه الشروط والأحكام أو بعضها على ان يقوم البنك بإخطار حامل البطاقة بأي تعديل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة كما تعتبر التعديلات التي تم اجرائها على هذه الشروط والأحكام جزأ لا يتجزأ منها .

#### ٨- إنهاء الخدمة :

يمكن لحامل البطاقة أن يلغي اشتراكه في الخدمة في أي وقت وذلك بإخطار البنك كتابيا بالإلغاء، ويمكن للبنك أن يلغي اشتراك حامل البطاقة في الخدمة المذكورة في أي وقت مع إخطاره مسبقا، ولن يؤثر هذا الإلغاء على مسئوليات حامل البطاقة فيما يخص الخدمة التي تمت حتى تاريخ الإلغاء.

#### ٩- المرسلات والإخطارات :

يتم إرسال إي إخطار أو طلب أو أية مراسلات إلى حامل البطاقة على عنوانه الثابت بسجلات البنك، وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت لحامل البطاقة بمجرد إرسالها بالبريد العادي أو الإلكتروني و أيه شركة متخصصة في هذا المجال على آخر عنوان له ثابت بسجلات البنك وتكون حجه عليه في الإثبات ويجب على حامل البطاقة عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك أن يقوم بإخطار لبنك بذلك بموجب إخطار كتابي مسبق بمدة لا تقل عن شهر، كما يلتزم العميل بقرأة التحذيرات والإخطارات التنبيهية المرسله إليه من البنك.

#### ١٠- القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي:

تخضع هذه الشروط والأحكام لقواعد وأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ويتم تسوية أي نزاع قد ينشأ عن تأويلها أو تفسيرها أو تنفيذها عن طريق محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها أو أي محكمة أخرى يختارها البنك في هذا الشأن .

### البند (١٦) حماية حقوق العملاء

في إطار حرص البنك الاهلي المصري على تطبيق افضل المعايير الدولية المعمول بها داخل النظام المصرفي ووضع اسس وقواعد واضحة تحكم العلاقة بين البنك وعملائه في كافة مراحل التعامل بما يحقق افضل معايير العدالة والشفافية ويتفق مع ضوابط البنك المركزي المصري - وعملا على حماية بيانات وحقوق العملاء بصورة ترسخ الثقة بين البنك وعملائه وفق قواعد واسس واضحة - فقد تم الاتفاق على ما يلي:

١. مع عدم الاخلال بما ورد بقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد فيما يتعلق بالحفاظ على سرية حسابات العملاء وكذا ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب، يتعهد البنك بحماية بيانات ومعلومات العملاء حيث تعتبر كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز للبنك استخدامها او مشاركتها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية المسبقة
٢. يتيح البنك تعريف اسعار الخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات على الموقع الإلكتروني للبنك [www.nbe.com.eg](http://www.nbe.com.eg) وذلك لاعلام العميل بها
٣. تكون كافة المراسلات بين أطراف العقد باللغة العربية
٤. يحق للعميل تقديم الشكوى الى ادارة الشكاوى بالبنك الأهلي المصري او لأي فرع من فروع البنك أو تسجيلها بأحد الوسائل الاخرى التي يوفرها البنك او التي يقوم بإستحداثها - ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابياً او إلكترونياً) خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية ( سوف يتم اخطار العميل رد البنك بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى) - وحال عدم قبول العميل رد البنك فعليه القيام بإخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابياً خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمناً لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم اعادة فحص الشكوى وموافاة العميل برد البنك النهائي خلال ١٥ يوماً - ولا يجوز للعميل تصعيد اي شكوى تتعلق بهذا العقد الى البنك المركزي المصري مباشرة الا في الحالتين الاتيتين:

- عدم الرد نهائياً على الشكوى المقدمة منه خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك الاهلي المصري لها
- عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى
- ٥. قام العميل بقرأة كافة شروط واحكام هذا الطلب قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح
- ٦. يحق للعميل الاطلاع على طلب الاشتراك في الخدمة قبل التعاقد والحصول على نسخه منه في اي وقت لاحق للتعاقد