

الشروط والاحكام الخاصة بخدمات الأهلي بـلاتينم لشـرائـح
(بـلاتينـم - بـلاتينـم بلس - بـلاتينـم إيـليت)



هذه الشروط والأحكام توضح التزامات البنك تجاه كبار عملائه بالإضافة إلى التزام كبار العملاء تجاه البنك وتطبق على كافة الخدمات والمنتجات التي تخص خدمات الأهلي بلاتينم، وما لم يرد به نص في هذه الشروط والأحكام تكمله الشروط والأحكام الواردة في العقود والطلبات الموقعة من العميل وكذا القواعد والنظم المعمولة بها في البنك والتعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن، ثم الأحكام الواردة في قانون التجارة المصري والقانون المدني وقانون البنك المركزي المصري والجهاز المصرفي وتعديلاتهما.

تنطبق هذه الأحكام والشروط على عملاء الشرائح الآتية:
الأهلي بلاتينم - الأهلي بلاتينم بلس - الأهلي بلاتينم إيليت، ويشار إليها فيما بعد بالشرائح.

البند الأول (1) التعريفات:

في هذا الصدد يقصد بالألفاظ والتعبيرات التالية المعاني المحددة قرين كل منها باستثناء ما يقضي به السياق خلاف ذلك، وتشمل صيغة المفرد صيغة الجمع وبالعكس، وذلك على النحو التالي:

(البنك) يقصد به البنك الأهلي المصري وجميع فروع وخلفائه والمتنازل له/لهم.

(العميل) يقصد به صاحب أو أصحاب الحساب المصنفين داخل الشرائح موضوع هذه الخدمة.

(الحساب) يقصد به أي حساب مفتوح لدى البنك يطبق عليه هذه البنود والشروط.

(البطاقة) يقصد بها أية بطاقة خصم مباشر (أصلية أو إضافية) تصدر من البنك إلى العميل أو إلى شخص مفوض من جانب العميل والتي تستخدم في التعامل على حساب / حسابات العميل المربوطة عليه، وهي بطاقة دفع إلكترونية تسري عليها القواعد الدولية المنظمة للعمل ببطاقات الدفع الإلكترونية من قبل الهيئات الدولية / أو القواعد الخاصة بالشبكة القومية لبطاقات الدفع ذات العلامة الوطنية (ميزة).

(خدمة الأهلي فون البنكية) يقصد بها الخدمات البنكية التي يقدمها البنك الأهلي المصري عبر الهاتف على مدار (24) ساعة يوميًا.

البند الثاني (2) الشروط العامة للانضمام إلى عضوية أي شريحة من شرائح كبار العملاء:

يتم تصنيف العملاء بناءً على المعايير الموضحة بالجدول أدناه

معايير التصنيف	تعريف التصنيف
أرصدة العميل الدائنة (Liability) (ما يعادلها بالجنيه المصري)	يتم تصنيف العميل وفقاً لأقل رصيد دائن لمدة 3 شهور متتالية، وفي حالة إيداع / ربط شهادة لمدة لا تقل 3 شهور، يتم تصنيفه إلى شرائح الأهلي بلاتينم المناسبة وتكون الأرصدة بالجنيه المصري أو ما يعادلها من العملات الأجنبية
عملاء تابعين «أسرة العميل»	بالنسبة لشرائح الأهلي بلاتينم بلس والأهلي بلاتينم إيليت، يتم تصنيف العائلة كالزوجة والأبناء بناءً على قرابة من الدرجة الأولى مع عملاء تم تصنيفهم وضمهم للشريحة ويتمتعون بكافة المميزات غير المالية لشريحة الأهلي بلاتينم، ويتمتع الأب أو الأم الوصي بمميزات هذه الخدمة إذا كان أحدهم وصي على الأولاد وأرصدة الأولاد تؤهلهم للانضمام لشريحة الأهلي بلاتينم بلس أو الأهلي بلاتينم إيليت
الشخصيات ذات المكانة الاجتماعية	يتم تصنيف العملاء الـ VIPs ويمكنهم الاستفادة بالمزايا غير المالية من أول يوم لشريحة الأهلي بلاتينم، ويتم دراسة كل حالة على حده ويتم الاعتماد من جانب الرئيس التنفيذي للتجربة المصرفية

يتمتع كبار العملاء بخدمات ومنتجات مميزة والتي تخضع لشروط وأحكام منفصلة يتم إفادة العملاء بها عند التقدم للحصول على كل منتج على حده. ويحتفظ البنك بحقه منفرداً في تغيير أو إلغاء أو الحد من أي ميزة في أي وقت يراه مناسباً، على أن يقوم البنك بإخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها مناسبة.

1. معايير تصنيف الشرائح الخاصة بكبار العملاء (أرصدة العميل الدائنة)

لمواصلة الحفاظ على مجانية عضوية العميل في الخدمة، يجب مراعاة الآتي:

شريحة الأهلي بلاتينم:

ألا يقل إجمالي متوسط أرصدة العميل لدى البنك (إجمالي أرصدة الشهادات والودائع لأجل والتي تزيد مدتها عن 3 أشهر + إجمالي رصيد حساب صناديق الاستثمار نهاية الشهر + أقل متوسط لأرصدة الحسابات الجارية والتوفير للعميل آخر 3 أشهر) بدءاً من 2 مليون جم حتى أقل من 5 مليون جم أو ما يعادلها بالعملات الأجنبية، وفي حالة ربط العميل لشهادات تزيد عن 2 مليون جم، يتم تصنيف العميل من خلال محرك التصنيف اليومي ويتم إدراجه بالشريحة خلال يومين عمل ودون الحاجة للانتظار مدة 3 أشهر.

شريحة بلاتينم بلس:

شريحة الأهلي بلاتينم بلس: ألا يقل إجمالي متوسط أرصدة العميل لدى البنك (إجمالي أرصدة الشهادات والودائع لأجل والتي تزيد مدتها عن 3 أشهر + إجمالي رصيد حساب صناديق الاستثمار نهاية الشهر + أقل متوسط لأرصدة الحسابات الجارية والتوفير للعميل آخر 3 أشهر) بدءاً من 5 مليون جم حتى أقل من 20 مليون جم أو ما يعادلها بالعملات الأجنبية، وفي حالة ربط العميل لشهادات تزيد عن 5 مليون جم، يتم تصنيف العميل من خلال محرك التصنيف اليومي ويتم إدراجه بالشريحة خلال يومين عمل ودون الحاجة للانتظار مدة 3 أشهر.

شريحة الأهلي بلاتينم إيليت:

ألا يقل إجمالي متوسط أرصدة العميل لدى البنك (إجمالي أرصدة الشهادات والودائع لأجل والتي تزيد مدتها عن 3 أشهر + إجمالي رصيد حساب صناديق الاستثمار نهاية الشهر + أقل متوسط لأرصدة الحسابات الجارية والتوفير للعميل آخر 3 أشهر) 20 مليون جم أو أكثر أو ما يعادلها بالعملات الأجنبية، وفي حالة ربط العميل لشهادات تزيد عن 20 مليون، يتم تصنيف العميل من خلال محرك التصنيف اليومي ويتم إدراجه بالشريحة خلال يومين عمل ودون الحاجة للانتظار مدة 3 أشهر.

2. ضم العائلة - خاصة بعملاء بلاتينم بلس وبلاتينم إيليت فقط

- يمكن للعميل ضم العائلة (الزوج - الأبناء) (في عضوية الأهلي بلاتينم بلس وبلاتينم إيليت، حيث يمكنهم الاستفادة من المزايا غير المالية لشريحة بلاتينم).
- في حالة رغبة العميل في الحصول على هذه الميزة، يتم التوجه إلى أقرب فرع لتوقيع العميل والعائلة على طلب الانضمام.

البند الثالث (3) الرسوم والمصاريف

- هذه الخدمة مجانية إلا أنه في حالة انخفاض الرصيد عن الحد الأدنى للشريحة، يقوم البنك بإعطاء العملاء فترة سماح لمدة 3 شهور لزيادة الرصيد وبلوغ الحد الأدنى للشريحة وذلك دون تطبيق أي رسوم أو مصاريف مع استمرار العميل بالتمتع بكامل مزايا الشريحة.
- تطبق المصاريف فقط في حالة انخفاض الرصيد عن الحد الأدنى لمدة تزيد عن 3 شهور متتالية (فترة السماح) ومن بعدها يتم خصم مصاريف
 - 200 جم شهرياً لشريحة الأهلبي بلاتينم إيليت
 - 150 جم شهرياً لشريحة الأهلبي بلاتينم بلس
 - 75 جم شهرياً لشريحة الأهلبي بلاتينم لمدة 6 شهور وذلك مقابل الاستمرار في التمتع بمزايا الخدمة. وفي حالة رغبة العميل في عدم الاستمرار بالشريحة، يتم تقديم طلب Instant downgrade من خلال مركز الاتصال ولا تطبق حينها المصاريف.
- في حالة بلوغ الرصيد للحد الأدنى للشريحة وفقاً للمعايير المحددة أعلاه، يتم معاودة الاستمتاع بالخدمة مجاناً لشريحة الأهلبي بلاتينم إيليت - الأهلبي بلاتينم بلس - الأهلبي بلاتينم دون مصاريف.
- وفي حالة عدم القدرة على زيادة الرصيد إلى الحد الأدنى للشريحة الموجود بها العميل، سوف يتم إعادة تصنيف العميل وفقاً لأرصده الحالية.
- في حال انخفاض أرصدة العميل لمدة ثلاثة أشهر متتالية، يتم إرسال رسالة نصية آلياً للعميل يمكنه الرد عليها بالموافقة على الاستمرار بالشريحة مع دفع الرسوم المقررة وفقاً للشريحة المدرج بها، أو عند الرفض، يتم إعادة تصنيفه وفقاً لملاءته المالية.
- تعتمد عضوية العميل في أي من الشرائح على البيانات القائمة على نظام الحسابات بالبنك، وفي حالة رغبة العميل في تغيير أو تحديث البيانات الخاصة به (رقم هاتف محمول - عنوان مراسلات - إلخ)، يتم التوجه إلى أقرب فرع.
- سوف يتم ترقية بطاقة الخصم المباشر الخاصة بالعميل وفقاً للشريحة التابع لها وسوف يتم إعفاء من مصاريف الإصدار الخاصة بالبطاقة المرفي إليها، مع تحميله مصاريف التجديد والمصاريف الأخرى التي تخص بطاقة الخصم المباشر.
- يصرح العميل للبنك بخصم أي مصاريف تتعلق بخدمات الأهلبي بلاتينم من حساباته المفتوحة لدى البنك وذلك بدون الرجوع إليه.
- يحتفظ البنك الأهلي المصري بالحق في فرض أية رسوم إضافية للخدمات، إلى جانب تعديل الرسوم والمصروفات القائمة، على أن يقوم البنك بإخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

البند الرابع (4) المراسلات والإخطارات

- تعتمد عضوية العميل في أي من الشرائح على البيانات القائمة على نظام الحسابات بالبنك، وفي حالة الرغبة في تغيير أو تحديث بيانات العميل (رقم هاتف محمول - عنوان مراسلات - إلخ)، يتم التوجه إلى أقرب فرع لتحديث بيانات أو عن طريق قنوات التواصل الأخرى.
- يتم إرسال أي إخطار أو طلب أو أي مراسلات إلى العميل على عنوانه الثابت بسجلات البنك أو أي وسيلة إلكترونية يقوم البنك بتوفيرها للعميل لاستخدامها، وتعتبر الإخطارات التي يقوم البنك بنشرها على الموقع الإلكتروني الخاص به بمثابة إخطار للعميل.

البند الخامس (5) التغيير والتعديل:

- يحق للبنك تعديل كافة هذه البنود والشروط أو بعضها على أن يقوم البنك بإخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة، كما تعتبر التعديلات المدخلة على هذه البنود والشروط جزءاً لا يتجزأ منها ودون الحاجة إلى موافقة كتابية مسبقة من العميل.
- يحق للبنك تعديل/ترقية/خفض نوع بطاقة الخصم المباشر التي تخص العميل وفقاً لتغير الشريحة المنتمي لها العميل.

البند السادس (6) القانون الواجب التطبيق والاختصاص

تخضع هذه البنود والشروط لأحكام القانون المصري، وكل نزاع ينشأ بخصوص تنفيذ أو تطبيق أي بند أو شرط من هذه البنود والشروط يكون الفصل فيها من اختصاص محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها أو أي محكمة أخرى يختارها البنك في هذا الشأن.

البند السابع (7) حماية حقوق العملاء:

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

1. مع عدم الإخلال بما ورد بقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي فيما يتعلق بالحفاظ على سرية حسابات العملاء وكذا ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، يتعهد البنك بحماية بيانات ومعلومات العملاء حيث تعتبر كافة بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز للبنك استخدامها أو مشاركتها مع الغير دون الحصول على موافقة العميل الكتابية المسبقة.
2. يتيح البنك سمات/محددات/أسعار عائد الشهادات وتعريفات المصروفات المطبقة على كافة المنتجات والخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات بصفة دورية من خلال موقع البنك www.nbe.com.eg. ويحق للبنك في حال عدم التزام العميل بتنفيذ أي من التزاماته وتعهداته الواردة أعلاه أو تأخره في تنفيذها أن يتخذ أي من الإجراءات القانونية والمصرفية التي تحفظ حقه.
3. تكون كافة المراسلات بين أطراف العقد باللغة العربية.
4. يحق للعميل تقديم الشكوى لأي من فروع البنك أو تسجيلها بأحد الوسائل الأخرى التي يوفرها البنك أو التي يقوم باستحداثها، ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابياً أو إلكترونياً) خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية) سوف يتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى، وفي حالة عدم قبول العميل لرد البنك، فعليه القيام بإخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابياً / إلكترونياً خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب عدم القبول، وفي حالة عدم قيامه بذلك، يعتبر قبولاً ضمناً لرد البنك، وفي حال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول، فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة العميل برد البنك النهائي خلال 15 يوم عمل، ولا يجوز للعميل تصعيد أي شكوى تتعلق بهذا العقد إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:-
 - أ- عدم الرد نهائياً على الشكوى المقدمة منه خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام البنك الأهلي المصري لها.
 - ب- عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.
5. قام العميل بقراءة كافة الشروط والأحكام الواردة أعلاه متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
6. يلتزم العميل بعدم الإساءة إلى البنك/موظفيه/مفوضيه/وكلائه/مراسليه، أو اتخاذ أي إجراء أو تصرف من شأنه الإضرار بالبنك وسمعته سواء داخل مقار وفروع البنك أو خارجها أو بأي وسيلة من الوسائل الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي والالتزام بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوى، وفي حالة مخالفة العميل ما تقدم، فإنه يحق للبنك فضلاً عن قفل الحساب، أن يتخذ كافة الإجراءات المصرفية والقانونية ضد العميل للمحافظة على حقوقه.