

شروط واحكام استخدام خدمة الأهلـى فون



الشروط والأحكام

- يحق للعميل الاستفادة من الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» المقدمة من البنك الأهلي المصري وذلك وفقا للشروط والأحكام المدرجة أدناه بالإضافة إلى شروط وأحكام الخدمة المتاحة على الموقع الإلكتروني للبنك وكذلك البنود والشروط والأحكام الواردة بنموذج طلب فتح حساب العميل ونموذج طلب إصدار بطاقات الائتمان وكذا النماذج الخاصة بالمنتجات والخدمات المصرفية المشتركة بها العميل لدى البنك وما يطرأ عليها من تعديلات وتكون هذه الشروط والأحكام نافذة وسارية على كافة المعاملات وكذلك على علاقة العميل بالبنك.

البند (1) 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/حامل البطاقة.
- «البيانات السرية»: يقصد بها كافة البيانات الخاصة بتفعيل واستخدام الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» من خلال الهاتف وهي على سبيل المثال لا الحصر الرقم التعريفي NBE-ID وأو الرقم السري الهاتفي T-PIN وأو بيانات وحسابات العميل.

البند (2) آلية تشغيل الخدمة

- بموجب هذا الطلب يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية رقمية للعميل عن طريق الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» وذلك باستخدام الرقم التعريفي الهاتفي الخاص بالعميل (NBE-ID) والرقم السري الهاتفي (T-PIN). وسوف تكون هذه الخدمات المصرفية الرقمية متوفرة من وقت لآخر وفقا لتقدير البنك المطلق. وذلك فيما يتعلق بالحسابات الجارية (الدائنة والمدينة) وحسابات التوفير، والودائع، وحسابات البطاقات، والشهادات، وصناديق الاستثمار، وأي حساب آخر مفتوح للعميل لدى البنك.
- عند توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» واستكمال الإجراءات وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بتسليم العميل خطاب ترحيب (Welcome Letter) يحتوى على الرقم التعريفي (NBE-ID) والمكون من 8 أرقام كما سيتم إرساله على البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل لدى البنك بالإضافة إلى بيانات العميل الشخصية والمالية كما سيستلم العميل كود المرور Login Passcode على هاتفه المحمول المسجل لدى البنك والذي يجب تغييره بواسطة العميل وإنشاء الرقم السري الهاتفي (T-PIN) والمكون من 4 أرقام عند الدخول لأول مرة على الخدمة.
- في حالة فقدان العميل أو نسيان الرقم السري الهاتفي (T-PIN) يجب على العميل الاتصال بخدمة العملاء على رقم 19623 لطلب استلام كود مرور (Login Passcode) جديد على هاتفه المحمول المسجل بقاعدة البيانات والذي يجب تغييره بواسطة العميل وإنشاء الرقم السري الهاتفي (T-PIN) والمكون من 4 أرقام عند الدخول على الخدمة.
- يتم تسجيل المكالمات الهاتفية الخاصة بمركز اتصال البنك وخدمة العملاء الهاتفية لأغراض رقابية.
- تشمل الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» الاستعلام وإجراء المعاملات المالية وغير المالية لكافة الحسابات/بطاقات الائتمان/بطاقات المرتبات/القروض/الشهادات/الودائع لأجل.
- في حالة اشتراك العميل بالخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» مسبقاً لحسابات أو بطاقات محددة فسيتم تعديل اشتراك العميل تلقائياً ليشمل كافة الحسابات/بطاقات الائتمان/بطاقات المرتبات/القروض/الشهادات/الودائع لأجل.

البند (1-2) اشتراك العميل لإجراء خدمات المعاملات المالية وغير المالية وتحويل الأموال

- تتيح الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» للعميل القيام ببعض المعاملات المالية وغير المالية المصرفية الرقمية والتي يتحها البنك لعملائه المستفيدين بالخدمة على سبيل المثال وليس الحصر: الاستفسار عن أرصدة الحسابات والبطاقات الائتمانية وبطاقات المرتبات - التحويل بين حسابات العميل بالعملة المحلية - سداد مديونية بطاقات الائتمان - تفعيل وإيقاف البطاقات الائتمانية والمرتبات - إصدار بدل فاقد للبطاقات الائتمانية - إعادة تعيين الرقم السري للبطاقات الائتمانية والمرتبات بالإضافة إلى الخدمات التي يقوم البنك بتأجيلها مستقبلاً من وقت لآخر).

البند (1-1-2) شروط وأحكام تحويل الأموال بين حسابات العميل

- يلتزم العميل بأن لا يقوم بإجراء معاملات مالية /أو عمليات تزيد عن رصيده بالحساب، وفي حالة القيام بذلك سيقوم البنك فوراً برفض التحويلات بدون الحاجة إلى أي إخطار.
- يلتزم العميل بعدم استخدام خدمة «الأهلي فون» لتحويل الأموال بدون وجود رصيد كافي في الحساب المراد التحويل منه أو بدون الترتيب المسبق مع البنك وصدر موافقة بقابلية السحب على المكشوف من هذا الحساب.
- كافة المعاملات المالية 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 إدارة البنك (Cutoff Time).
- يعتبر العميل مسئولاً عن كافة العمليات المنفذة باستخدام الخدمة وعن سداد أي مستحقات لصالح البنك ناتجة عن هذا الاستخدام.
- يلتزم العميل بكافة القواعد والأحكام الصادرة من البنك المركزي المصري الخاصة بالتحويلات المصرفية.
- يتحمل العميل وحده المسئولية عن صحة البيانات المتعلقة بتحويل الأموال ومن ضمنها على سبيل المثال لا الحصر: (رقم الحساب الخاص بالعميل المحول إليه، المبلغ، ... الخ) وذلك دون أدنى مسئولية على البنك.
- يحق للبنك تغيير الحد الأقصى اليومي والشهري أو حدود المعاملات المالية التي تتم من خلال خدمة "الأهلي فون" مع إخطار العميل بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة.
- يتحمل العميل مسئولية صحة المعلومات التي يقوم بإدخالها عبر الشبكات الخاصة بالبنك باعتباره مستخدماً للخدمات التي تؤدي من خلالها، ويقر العميل بأن التعليمات والمعاملات التي يقوم بإدخالها، يتم التعامل عليها بدون أية مراجعة إضافية من البنك، أو إشعارات خطية، أو التأكد منها بطرق أخرى. ولا يتحمل البنك أية مسئولية تجاه العميل في حالة حدوث خطأ في البيانات التي يتم إدخالها على الشبكة الخاصة بالبنك.
- لا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات سبق أن أرسلها العميل عبر خدمة «الأهلي فون».
- تعتبر سجلات البنك حجة قاطعة ملزمة قانوناً على صحة المعاملات المالية والتعليمات.
- لا يمكن للعميل التعامل على الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» إلا باستخدام الرقم التعريفي الهاتفي الخاص به (NBE-ID) والتابع للبنك الأهلي المصري. والمسئول للعميل من قبل البنك، والرقم السري الهاتفي (T-PIN) الذي يقوم العميل بإنشائه بمعرفته بدون أي تدخل من البنك. ولا يعلم به أي شخص غير العميل.

البند (2-1-2) شروط وأحكام إيقاف البطاقة الائتمانية/بطاقة المرتبات

- يتم خصم مصاريف البطاقة المصدرة كبدل تالف أو بدل فاقد على حساب بطاقة سيادتكم وفقا والتعريف المصرفية الخاصة بمصرفنا، ويحق للبنك تغيير جميع العمولات والمصروفات حسب العمولات والمصروفات المعلنة.
- يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن كافة العمليات المنفذة باستخدام الخدمة وعن سداد أية مستحقات لصالح البنك ناتجة عن هذا الاستخدام على سبيل المثال لا الحصر: (مصاريف إعادة طباعة بطاقة ائتمانية كبدل فاقد الخ).
- في حالة إيقاف البطاقة الائتمانية: لا يمكن إعادة تفعيلها مرة أخرى، وسيتم تلقائياً إصدار بطاقة جديدة وإرسالها على العنوان المسجل على النظام.
- في حالة إيقاف بطاقة المرتبات: لا يمكن إعادة تفعيلها مرة أخرى، ويتعين على سيادتكم الرجوع إلى جهة العمل لإصدار بدل فاقد.
- في حالة عدم ظهور البطاقة الخاصة بسيادتكم عند اختيار خدمة إيقاف البطاقات على الخدمة يتوجب سرعة التواصل مع ممثلي خدمة العملاء على الرقم المختصر 19623(00202) محلياً أو دولياً على مدار 24 ساعة جميع أيام الأسبوع لاتخاذ اللازم.

البند (2-3-1) شروط وأحكام تفعيل البطاقة الائتمانية / بطاقة المرتبات

- في حالة تفعيل البطاقة لا يمكن إعادة إيقاف تفعيلها مرة أخرى.
- لا يتم التعامل بالبطاقة المجددة حتى انتهاء صلاحية البطاقة القائمة.
- في حالة عدم ظهور بيانات البطاقة المجددة برء الانتظار حتى انتهاء صلاحية البطاقة القائمة الحالية حتى تتمكن من تفعيل البطاقة المجددة.
- يراعى بعد إتمام تنفيذ عملية تفعيل البطاقة (المصدرة لأول مرة) التوجه إلى أقرب ماكينة صراف آلي تابعة للبنك الأهلي المصري لإنشاء رقم سري للبطاقة.

البند (2-4-1) شروط وأحكام تعيين رقم سري جديد للبطاقة الائتمانية / بطاقة المرتبات

- بعد طلب رقم سري جديد للبطاقة يتعين على سيادتكم إنشاء رقم سري جديد من خلال أقرب ماكينة صراف آلي تابعة للبنك الأهلي المصري مع مراعاة عدم مشاركة الرقم السري الجديد مع أي شخص.
- يراعى ضرورة تفعيل البطاقة أولاً قبل طلب رقم سري جديد للبطاقة.

البند (2-5-1) شروط وأحكام سداد البطاقة الائتمانية وكيفية احتساب العوائد المدينة على البطاقة الائتمانية:

- في حالة حركات المشتريات يتم التمتع بميزة عدم احتساب أية عوائد مدينة حال سداد كامل الرصيد المستحق خلال فترة السماح الـ 25 يوم لبطاقات (ماستر كارد استاندر - فيزا كلاسيك - ماستر كارد مصر للطيران - فيزا جولد - ماستر كارد تيتانيوم) أو الـ 27 يوم لبطاقات (ماستر كارد مانشستر يونايتد - فيزا بلاتينم - ماستر كارد بلاتينم - ماستر كارد وورلد - ماستر كارد وورلد إيليت - فيزا سيغنيتشر - فيزا انفينيت) التالية لإصدار كشف حساب البطاقات الائتمانية ويتم احتساب عوائد مدينة حال السداد الجزئي للمديونية المستحقة على البطاقة وذلك على كامل المديونية من تاريخ صدور كشف الحساب وحتى تاريخ السداد الجزئي ثم استكمال احتساب العوائد المدينة على المبلغ المتبقي بعد السداد الجزئي وحتى نهاية الشهر اللاحق على شهر إصدار كشف الحساب.
- أما في حالة السحب النقدي تحتسب العوائد المدينة من تاريخ السحب حتى تمام السداد.
- يلتزم العميل بسداد مستحقات البنك نقداً أو خصماً على حسابه المفتوح لدى البنك أو بموجب شيكات مسحوبة على البنوك الأخرى على أن يتحمل العميل وحده أية عمولات أو مصروفات مقابل تحصيل هذه الشيكات.
- لانتظام حساب البطاقة يجب على الأقل سداد الحد الأدنى المذكور بكشف الحساب خلال الـ 25 يوماً التي تبدأ من الشهر اللاحق على شهر إصدار كشف الحساب ويترتب على ذلك تجديد البطاقة تلقائياً في ميعاد تجديدها، ويعتبر الإيداع في حساب البطاقة ساري المفعول اعتباراً من يوم العمل البنكي التالي لتاريخ الإيداع، أما حال عدم الانتظام في السداد يتم احتساب مصاريف تأخير بالإضافة إلى اعتبار حساب البطاقة غير منتظم وفي حالة عدم سداد الحد الأدنى لمدة شهرين متتاليين يعتبر العميل غير منتظم في السداد ويتم إيقاف البطاقة مع تسجيله بالقوائم السلبية بالبنك المركزي المصري، ويتم إيقاف التعامل بها وأيضاً عدم تجديدها في تاريخ التجديد حين سداد المديونية المستحقة، وفي حالة عدم السداد يحق للبنك احتساب عائد مدين وفقاً للسعر السائد لديه ووفقاً لما يصدره من قرارات وتعليمات في هذا الشأن وذلك على الرصيد المدين المستحق على حساب البطاقة، كما يحق للبنك أن يحتجز أية مبالغ من حسابات العميل المفتوحة أو التي ستفتح لدى البنك أو من أية أموال أو إيداعات موجودة أو ستوجد طرف البنك أو أية أوراق مالية أو تجارية أو مستندات مالية عائدة تصل إلى حيازته أو تصرفه أو تصرف أي فرع من فروع أو عملائه وأن يدخلها كمبالغ مدفوعة لتسديد الرصيد المدين المستحق على حساب البطاقة.
- يحق للبنك أن يخصم تلقائياً من أي حساب من حسابات العميل بأي فرع من فروع البنك وبدون الرجوع إلى أي مبلغ سبق إضافته لحساب البطاقة بطريق الخطأ.

البند (3) رسوم الخدمة

- يتحمل العميل الرسوم مقابل الاشتراك، والعمولات المصرفية الناتجة عن استخدام مختلف الخدمات الرقمية (التي يحددها البنك من وقت لآخر والمعلن عنها على موقع البنك الرسمي، ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم على أن يقوم البنك بإخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة وبهذا يفوض العميل البنك بأن يقيد الرسوم المستحقة على أي من حسابات للعميل لدى البنك.

البند (4) توافر الخدمة

- أن استمرارية وعدم انقطاع الخدمات المصرفية الرقمية يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على استخدامها وبموجب ذلك فإن العميل يعفي البنك من أية مسؤولية في حالة عدم تمكنه من استخدام الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» لأي سبب خارج عن إرادة البنك.
- 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، وبخلاف ذلك يقوم البنك بإخطار العملاء بالطريقة التي يراها مناسبة بالموعد المتوقع لاستعادة الخدمة.
- يحتفظ البنك بحقه في أن يرفض (مع إخطار العميل إن أمكن) أي طلب لتوفير الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» يتقدم به العميل، أو أية تعليمات أو استفسارات تُرد من العميل من خلالها وفقاً للإجراءات المتبعة في بعض العمليات التي تتطلب الرجوع للفرع ماسك الحساب.
- يحق للبنك من وقت لآخر إجراء تعديلات وأو صيانة وأو تحديث للخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» 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 الرقمية ولا يمكن للعميل الرجوع على البنك خلال هذه الفترة بأية مطالبات على أن يقوم البنك بإخطار العملاء قبل إيقاف الخدمة بالموعد المتوقع لاستعادة الخدمة بالطريقة التي يراها مناسبة.

- لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي عطل في أداء الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» لأي سبب/حدث خارج عن إرادته من دون تجاوز أو تقصير من جانبه كما أنه لن يكون مسؤولاً عن أية أعطال في وسائل الاتصالات أو أي فيروس في الحاسب الآلي ولأو أي مشكلة ذات صلة بذلك.

البند (5) المسؤولية والالتزامات

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بشأن تقديم الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» 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 ولأو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون».
- يتحمل العميل المسؤولية 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 الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» حتى يتسنى للبنك اتخاذ اللازم في هذا الشأن وفي حالة إخفاق العميل في القيام بذلك يجعله مسؤولاً عن أي معاملات/عمليات تمت على حسابه ولم يصرح بها ويكون العميل مسؤولاً عن كافة المعاملات/العمليات التي ينفذها البنك التي تنتج عن طلب أو استفسار تم من خلال أي شخص غير مفوض باستعمال البيانات السرية ولن يكون البنك مسؤولاً عن أية مطالبة أو خسارة أو مصاريف تأخير أو نفقات ناتجة عن تلك المعاملات/العمليات.
- يلتزم العميل في حالة فقد أو سرقة هاتفه المحمول بإخطار البنك فوراً لكي يقوم بإيقاف الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون».
- يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن حماية هاتفه المحمول المستخدم والبريد الإلكتروني ولن يكون البنك مسؤولاً عن إفشاء سرية أية بيانات/معلومات يتم إرسالها إلى هاتفه المحمول أو البريد الإلكتروني الخاص بالعميل.
- يجب على العميل الاطلاع والالتزام بالنصائح والتعليمات الأمنية المعلنة على القنوات الرقمية أو على الموقع الرسمي للبنك على شبكة الانترنت، كما يلتزم العميل بتابع التعليمات والتنبيهات الواردة بالخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون».
- يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة إلى أية تعليمات أخرى تصدر من البنك ويوافق العميل على الاطلاع ومراجعة هذه المعايير والتعليمات بشكل دوري ويعتبر العميل مسؤولاً عن التأكد من مستوى الأمان الخاص بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الرقمية.
- يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحاجة الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات/العمليات المصرفية بناءً على الخدمة المؤداة له.
- يلتزم العميل بإخطار البنك كتابياً وذلك فور حدوث أي تغيير في البيانات الخاصة بمركزه القانوني، وفي حالة عدم الإخطار يتحمل العميل المسؤولية القانونية الكاملة والتعويضات المترتبة على ذلك كما تكون العمليات المصرفية التي تمت بدون إخطار البنك كتابة صحيحة ويتحمل العميل بمفرده المسؤولية الكاملة عن هذه العمليات.
- يلتزم العميل باستخدام الخدمات موضوع هذه الاتفاقية في المعاملات القانونية والتي لا تتعارض مع القوانين المصرية ولا تضر بمصالح الدولة أو الأمن القومي بجمهورية مصر العربية.
- يلتزم العميل بتحديث بياناته على سبيل المثال لا الحصر (رقم الهاتف المحمول ولأو البريد الإلكتروني) ويقر بان البيانات المسجلة بعالية هي نفس البيانات المسجلة على رقم العميل طرف البنك.
- يضمن العميل بأن استخدامه للخدمات موضوع هذه الاتفاقية لا يتعدى أو يخل بالحقوق القانونية للغير.

البند (6) سرية وخصوصية الحسابات والبيانات المقدمة

يحترم البنك سرية كل ما يتعلق بمعاملات العميل لدى البنك ويتبع سياسة الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالعميل و بمعاملاته ولكن يصرح العميل للبنك بالكشف عن كل أو بعض البيانات الخاصة بمعاملاته طبقاً للقوانين السارية والمعمول بها أو في حالة اتخاذ أية إجراءات أو مطالبات ودية أو قضائية لاستيفاء حقوقه قبله أو لإثبات حقه في نزاع قضائي ينشأ بين البنك أو بمناسبة الرد على الشكاوى المقدمة من جانبه لجهات خارجية ، كما يوافق العميل على أن يفصح البنك عن كافة المعلومات الخاصة به إذا تم إصدار أمر أو حكم قضائي بالإفصاح . ويصرح ويخول العميل للبنك بالإفصاح، عن أي من معاملاته والبيانات المتعلقة بها والمحتفظ بها لدى البنك للغير وفقاً لما يراه البنك مناسباً لتقديره المطلق.

البند (7) إخلاء المسؤولية

- لا تقع أي مسؤولية 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 الخدمات المصرفية الرقمية ولا يعتبر مسؤولاً عن أي إخفاق في تقديم الخدمة جزئياً أو كلياً لأي سبب خارج عن نطاق سيطرة البنك، كما أن البنك لا يقدم أية التزامات 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 (الهاتف NBE-ID) (للبنك الأهلي المصري والرقم السري T-PIN و رقم الحساب تعتبر كلها وسائل تعريف تحدد هويته وأن أية عمليات يتم تنفيذها باستخدام هذه الوسائل تعتبر صادرة من العميل باعتبارها توقيع إلكتروني ويعتبر البنك أي شخص يستخدم هذه الوسائل هو العميل، كما يكون العميل مسؤولاً عن كافة العمليات التي يتم تنفيذها باستخدام وسائل التعريف الخاصة به ومسؤولاً عن أي تغيير أو فقدان أو انتقال أي من تلك الوسائل إلى الغير لحين التوقيت الزمني الذي يتمكن فيه البنك من إيقاف الخدمة بناءً على طلب العميل وأن 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 خط الهاتف المحمول الخاص والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك لاستيفاء طلب التعديل المطلوب.

- في حالة رغبة العميل في تعديل البريد الإلكتروني والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التعديل من خلال موقع البنك على شبكة الانترنت أو التوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك لاستيفاء طلب التعديل المطلوب.
- يحق للبنك إضافة خدمات رقمية جديدة أو تعديل الخدمات القائمة أو إلغاؤها طبقاً لما يترأى له وحده على أن يقوم البنك بإخطار العميل وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

البند (8) حقوق الملكية الفكرية والنشر

- شعار البنك الأهلي المصري هو علامة تجارية مملوكة ومسجلة لصالح البنك، ويعتبر البنك الأهلي المصري 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 الرقمية 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 الرقمية من وإلى 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 ولا أو أي طرف آخر مشار إليه في صفحات الموقع، ولا يجوز استخدامها في أية أغراض شخصية أو تجارية.

البند (9) إنهاء الخدمة

- في حالة رغبة العميل بإيقاف مستخدم الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» فإنه يتعين على العميل الاتصال بخدمة العملاء على رقم 19623 أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك وإعادة تفعيل الخدمة مرة أخرى يتوجب على العميل الاتصال بخدمة العملاء على رقم 19623 أو زيارة أقرب فرع للبنك.
- يحق للبنك أن يلغى اشتراك العميل في الخدمات المذكورة في أي وقت من الأوقات، ولن يؤثر الإلغاء على مسؤوليات العميل فيما يخص الخدمات المصرفية الرقمية التي تمت حتى تاريخ الإلغاء ويلتزم العميل بسداد أية رسوم مستحقة عليه نتيجة استعماله للخدمات المذكورة حتى تاريخ الإلغاء.

البند (10) 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 (11) أحكام عامة

- يوافق العميل ويتعهد بالالتزام بشروط وأحكام القنوات والخدمات المصرفية الرقمية كما يرد نصها على الموقع الرسمي للبنك ويشمل ذلك الموافقة على إخلاء المسؤولية/ التعليمات الهامة/ التنبيهات المدرجة بالخدمات، ويكون استخدامه للقناة المصرفية الرقمية أو تعامله على الخدمة المصرفية الرقمية هو قرينة لا تقبل إثبات العكس على ثبوت اطلاعه المسبق على الشروط والأحكام الخاصة بها وموافقته المسبقة بدون أدنى اعتراض عليها.
- إن توقيع العميل بالاشتراك في الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» والتمتع بإمكاناتها يعتبر بمثابة الموافقة التامة على جميع الشروط والأحكام السابقة والتعهد بعدم مخالفتها، كما تكون هذه الشروط والأحكام مكملة وخاضعة للشروط والأحكام أو الاتفاقات التي أبرمها ووقعها العميل أو سوف يقوم بإبرامها مع البنك لاحقاً، كما لا يعد أيضاً البنك مسئولاً عن أي خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مصاريف مهما كانت قيمتها (وتحت أي مسمى) يتكبدها 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 الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» 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 للخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون»، ويقر العميل بأن التعليمات والمعاملات والبيانات التي يقوم بإدخالها يتم التعامل عليها بدون أي مراجعة إضافية من البنك ولا بدون الحصول على إشعارات خطية وأو التأكد منها. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه العميل في حالة حدوث خطأ في أية بيانات يتم إدخالها على الشبكة الخاصة بالبنك من قبل العميل.
- يقر العميل بأنه في حالة إرسال البنك لكشوف الحسابات الخاصة بالعميل عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية وفقاً لطلب العميل فإن العميل يكون ملتزماً 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 الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» كما يحتفظ البنك بحقه في رفض تنفيذ أية تعليمات وأو استفسارات وأو تعاملات وأو عمليات ترد من العميل أثناء استخدامه للخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون».
- يحق للبنك في أي وقت ووفقاً لتقديره المطلق أن يوقف وأو يحد من استخدام العميل لأي من الخدمات المتاحة بالخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون».
- يتعهد العميل بأن كافة المعاملات التي تتم من خلال الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» هي معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة ولأشخاص 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.
- يفوض العميل البنك الأهلي المصري في استخدام الكشف عن بيانات العميل وفقاً لتقدير البنك المطلق لأي طرف آخر.
- البنك غير مسئول عن عدم تنفيذ أي من العمليات الواردة من خلال النظام بسبب أي طرف خارج عن إرادة البنك، ولا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات سبق أن أرسلها العميل عبر الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» وتم تنفيذها بالفعل.
- على الرغم من استخدام البنك لكافة التقنيات والوسائل الأمنية الممكنة لحماية العميل من مخاطر وجرائم أمن المعلومات فإن العميل وحده هو

المسؤول عن تحمل كافة المخاطر الناجمة عن استخدامه للخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» 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 الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» 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 الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» غير مخترق (Jail broken/Rooted).
- يلتزم العميل بتعويض البنك عن أية خسائر أو أضرار من أي نوع قد تصيب البنك نتيجة إخلال العميل بالالتزام بأي من بنود هذه الاتفاقية.
- يلتزم البنك بأن ينفذ كافة التعليمات الخاصة بالخدمة موضوع هذه الاتفاقية التي ترد إليه عن طريق الخدمة الصوتية التفاعلية «الأهلي فون» 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.
- تعتبر سجلات البنك حجة قاطعة ملازمة 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 (للعلاء وتكون موافقة العميل على هذه الشروط والأحكام إلكترونياً جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

البند (12) التغيير والتعديل

- يحق للبنك تعديل كافة هذه البنود والشروط والأحكام أو بعضها ويقوم البنك بإخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة ويلتزم العميل بالموافقة على هذه التعديلات وذلك حتى يتسنى له الاستمرار في استخدام الخدمة وتعتبر التعديلات التي يتم إضافتها من قبل البنك على هذه البنود والشروط والأحكام جزءاً لا يتجزأ منها، مع التزام العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية المرسلة من جانب البنك.

البند (13) القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

- تخضع هذه البنود والشروط والأحكام لقواعد وأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية ويتهم 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 (14) 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 - وعملاً على حماية بيانات وحقوق العملاء بصورة ترسخ الثقة بين البنك وعملائه وفق قواعد واسس 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 تعريف أسعار المنتجات والخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات على الموقع الإلكتروني للبنك www.nbe.com.eg وذلك لإعلام العميل بها.
 3. تكون كافة المراسلات بين أطراف العقد باللغة العربية.
 4. يحق للعميل تقديم الشكوى إلى إدارة الشكاوى بالبنك الأهلي المصري أو لأي فرع 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) وحال عدم قبول العميل رد البنك فعليه القيام بإخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابياً خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمنياً لرد البنك وحال موافقة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافقة العميل برد البنك النهائي خلال 15 يوم عمل - ولا يجوز للعميل تصعيد أي شكوى تتعلق بهذه الاتفاقية إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:
 - عدم الرد نهائياً على الشكوى المقدمة منه خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام البنك الأهلي المصري لها.
 - عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.
 5. قام العميل بقراءة كافة شروط وأحكام هذه الاتفاقية قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
 6. يحق للعميل الاطلاع على طلب الاشتراك في الخدمة قبل التعاقد والحصول على نسخه منه في أي وقت لاحق للتعاقد.
 7. 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، وفي حالة مخالفة العميل ما تقدم فإنه يحق للبنك فضلاً عن قفل الحساب أن يتخذ كافة الإجراءات المصرفية القانونية ضد العميل للمحافظة على حقوقه.