

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



بموجب التوقيع علي هذا الطلب يحق للعميل الاستفادة من استخدام خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول المقدمة من البنك الأهلي المصري وذلك وفقا والشروط والأحكام المدرجة أدناه. بالإضافة إلى شروط وأحكام الخدمة الموجودة على شبكة الانترنت والهاتف المحمول وكذلك البنود والشروط والأحكام الواردة بنموذج طلب فتح حساب العميل وكذا الشروط الخاصة بالمنتجات المصرفية المشترك بها العميل لدي البنك وتكون هذه الشروط والأحكام نافذة وسارية علي كافة المعاملات وكذلك علي 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 الشخص الاعتباري - سواء كان شركة/هيئة/جمعية/مؤسسة/ مراسل -صاحب الحساب و/أو الشخص المفوض من جانبه و له حق التوقيع في التعامل مع البنك والوارد بياناته في استمارة طلب الحصول علي خدمات الأهلي نت.
- «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.
- «معد الخدمة» يعني موظف معين من قبل العميل لإعداد التعليمات/العمليات المصرفية حسب اختيار العميل
- «مستخدم الخدمة و/أو المراجع» يعني الشخص المفوض من العميل لاستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية وفقا للمستندات القانونية والسلطات والصلاحيات المالية الممنوحة له
- 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 الأهلي نت للعميل القيام ببعض الخدمات المصرفية إلكترونيا، على سبيل المثال وليس الحصر (شراء الشهادات، الاطلاع على كشوف الحسابات، التحويل بين حسابات العميل وخارجها بالعملة المحلية داخل جمهورية مصر العربية، بالإضافة إلى الخدمات التي سوف يقوم بإتمامها البنك من وقت لآخر)
- يقوم العميل بزيارة أقرب فرع لاستيفاء طلب الاشتراك في خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول للأشخاص الاعتبارية ومن ثم يقوم مسئول البنك بالتحقق من هويته والتأكد من أن العميل غير محظور عليه الاشتراك في الخدمة.
- يقوم العميل باستلام هوية العميل «Corporate ID» واسم المستخدم وكلمة السر و / او اجهزة رموز الامان ويتم تفعيل الخدمة تلقائيا فور استلام كلمة المرور من قبل الفرع ويلتزم العميل عند دخوله على الخدمة لأول مرة بتغيير كلمة المرور واستبدالها بكلمة مرور جديدة ينشأها العميل بنفسه ويحتفظ بها على مسؤوليته الشخصية
- يمكن للعميل اختيار أكثر من مستخدم للخدمة ويتم تصنيفهم كمعد ومراجع وفقا والسلطات المالية الخاصة بالعميل.
- في حالة فقدان كلمة السر الخاصة بالخدمة، يتوجب على العميل زيارة أقرب فرع لاستيفاء استمارة طلب اعادة طباعة كلمة مرور جديدة.

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

- في حالة اشتراك العميل بخدمة المعاملات المالية، يتم تسليمه جهاز رموز أمان «Hard token» ويقوم الجهاز بإنشاء كلمة مرور «OTP» يقوم العميل بإدخالها لإتمام المعاملة المالية، علما بأن خطوات الاستخدام موضحة بالخدمة عند القيام بأي معاملة مالية
- جهاز رموز الأمان جهاز شخصي لا يجوز رده بمجرد استلامه من الفرع
- يتم تفعيل جهاز رموز الأمان بعد استلامه من الفرع
- يقوم العميل بإنشاء كلمة مرور خاصة بجهاز رموز الأمان (Hard Token Pin) عند استخدام جهاز رموز الأمان لأول مرة
- في حالة فقدان العميل لكلمة مرور جهاز رموز الأمان او ايقافه (Token Blocked) نتيجة ادخال كلمة المرور بالخطأ أكثر من مرة- يتم زيارة اقرب فرع او ارسال بريد الكتروني إلى «ebanking@nbe.com.eg»
- في حالة فقد أو سرقة أو تلف جهاز رموز الأمان بعد قيام العميل باستلامه، يلتزم العميل بإخطار البنك في أقرب وقت ممكن عن طريق زيارة أقرب فرع أو على البريد الإلكتروني Ebanking@nbe.com.eg حتى يتسنى للبنك إيقاف جهاز رموز الأمان ويكون البنك مسئولا فقط من تاريخ الإيقاف. وفي حالة طلب العميل استلام جهاز جديد لأي سبب كان 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 المعاملات المالية والتعليمات 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 وفقا لتوقيتات تنفيذ العمليات المصرفية المحددة من قبل البنك (Cutoff time)
- يتم خصم قيمة المصاريف والعمولات المقررة من قبل البنك علي 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 مسئولا عن كافة العمليات المنفذة باستخدام الخدمة وعن سداد أية مستحقات لصالح البنك ناتجة عن هذا الاستخدام.
- يقر العميل بمسؤوليته 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 مسؤولية 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 بدفع الفواتير ومن ضمنها علي سبيل المثال لا الحصر رقم الهاتف، المبلغ ورقم الفاتورة... الخ وذلك دون أدني مسؤولية علي البنك مع تحمل العميل كافة ما يترتب علي 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 يتم تحصيل المصاريف الخاصة باستخدام جهاز رموز الامان (Hard Token) وفقا وعدد المستخدمين ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم علي ان يقوم البنك بإخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة وبهذا يفوض العميل البنك بأن يقيد الرسوم المستحقة علي 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 بأخطار العملاء بالطريقة التي يراها مناسبة بالموعد المتوقع لاستعادة الخدمة.
- يحق للبنك من وقت لآخر إجراء تعديلات و/أو صيانة و/أو تحديث خدمات الأهلي 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 مسؤولية عن أي عطل في أداء خدمات الأهلي 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 والالتزامات

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بشأن تقديم خدمات الأهلي 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 الأهلي نت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- يقر العميل بقبول المسئولية التامة والكاملة بشأن الحفاظ على البيانات السرية والإجراءات اللازمة لحفظها وعدم إفشائها الي أي شخص غير مصرح له باستخدام الخدمة من جانبه 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 مالية غير مصرح بها من العميل أو أن شخصاً آخر قد اطلع علي البيانات السرية الخاصة به من غير الأشخاص المصرح لهم بذلك من جانبه ، فيلتزم العميل عندئذ بالتواصل الفوري لإبلاغ البنك وطلب وقف خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول حتي يتسنى للبنك اتخاذ اللازم في هذا الشأن وفي حالة اخفاق العميل في القيام بذلك يجعله مسئولاً عن اي معاملات / عمليات تمت علي حسابه ولم يصرح بها ويكون 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 الأهلي 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 إلي هاتفه المحمول.
- يلتزم العميل بمراجعة التحذيرات والإخطارات التنبيهية التي تم نشرها على الموقع الإلكتروني لخدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول، والالتزام بجميع الشروط والأحكام التي ستظهر من خلال الموقع الإلكتروني لخدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول ويعتبر ذلك التزاماً قانونياً على العميل.
- يجب على العميل الاطلاع والالتزام بالنصائح والتعليمات الأمنية المعلنة على القنوات الإلكترونية أو على الموقع الرسمي للبنك على شبكة الانترنت.
- يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة لأية تعليمات أخرى تصدر من البنك ويوافق العميل على الاطلاع و مراجعة هذه المعايير و التعليمات بشكل دوري ويعتبر العميل مسئولاً عن التأكد من مستوى الأمان الخاص بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الإلكترونية.
- يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات/ العمليات المصرفية عن طريق الخدمة من قبل العميل.
- يلتزم العميل بإخطار البنك كتابة وذلك فور حدوث أي تغيير في البيانات الخاصة بمركزه القانوني او انتفاء صفة معد و/أو مستخدم الخدمة. وفي حالة عدم الاخطار، يتحمل العميل المسؤولية القانونية الكاملة والتعويضات المترتبة على ذلك كما تكون العمليات المصرفية التي تمت بدون اخطار البنك كتابة صحيحة ويتحمل العميل بمفرده المسؤولية الكاملة عن هذه العمليات.
- يلتزم العميل و/أو معد و/أو مستخدم الخدمة باستخدام الخدمات محل التعاقد في المعاملات القانونية والتي لا تتعارض مع القوانين المصرية ولا تضر بمصالح الدولة أو الأمن القومي بجمهورية مصر العربية.

- يضمن العميل ويقر معد و/أو مستخدم الخدمة بأن استخدامه للخدمات موضوع هذه الاتفاقية لا يتعدى أو يخل بالحقوق القانونية للغير.
- يلتزم البنك بإخطار مستخدم الخدمة بأية معاملات مالية أو أنشطة ذات مخاطر مرتفعة تتم علي الحساب – إلا في حالة طلب العميل أو مستخدم الخدمة غير ذلك – علي أن يتم الاخطار من خلال الرسائل القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني.

البند (٨) إخلاء المسؤولية

- لا تقع أي مسؤولية على عاتق البنك أو الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها عن أية أضرار ناجمة عن التأخير في إرسال ونقل المعلومات، وعدم تلقي أو خطأ في تلقي أو ضياع المعلومات أو تعطيل قسري 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 الأهلي 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 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 للبنك الأهلي المصري (Corporate ID) وكلمة السر (Login Password) ورقم الحساب وجهاز رموز الأمان (Hard Token) في حاله استلامه من البنك 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 مسئولاً عن كافة العمليات التي يتم تنفيذها باستخدام وسائل التعريف الخاصة به ومسئولاً عن أي تغيير أو فقدان أو انتقال أي من تلك الوسائل إلي الغير لحين التوقيت الزمني الذي يتمكن فيه البنك من إيقاف الخدمة بناء علي طلب العميل، وبما أن هذه الخدمات تتم عن طريق استخدام شبكة الانترنت و/أو الهاتف فإن البنك غير مسئول عن كشف سرية الحسابات التي قد تحدث نتيجة سوء استخدام العميل أو الأشخاص المصرح لهم بذلك من جانبه أو إذا تم ذلك عن طريق عمليات القرصنة الإلكترونية.
- يلتزم العميل بمتابعة التعليمات/العمليات المصرفية التي تنفذ عن طريق الخدمة البنكية الإلكترونية وفقاً للصلاحيات المحددة لمستخدمي الخدمة الممنوحة لهم وتقع متابعة العميل للتعليمات / العمليات المصرفية تحت مسؤوليته بالكامل ولا يحق للعميل الرجوع على البنك في حالة تجاوز مستخدمي الخدمة للسلطات الممنوحة لهم.
- يعتبر توقيع مفوضي العميل علي هذه الاتفاقية توقيعاً معتمداً من جانب العميل عن كافة التعليمات/العمليات المصرفية التي تنفذ عن طريق الخدمة البنكية الإلكترونية والمنفذة بواسطة مستخدمي الخدمة ويتحمل العميل المسؤولية الكاملة عنها.
- يحق للبنك إضافة خدمات إلكترونية جديدة أو تعديل الخدمات القائمة أو إلغاؤها طبقاً لما يترأى له وعلى أن يقوم البنك بإخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

البند (٩) 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 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 وبتحميل 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 أغراض شخصية أو تجارية

البند (١٠) إنهاء الخدمة

- في حالة رغبة العميل إيقاف خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول يتم زيارة أقرب فرع لاستيفاء استمارة إنهاء الخدمة، وإعادة تفعيل الخدمة مرة أخرى يتوجب على العميل زيارة أقرب فرع للبنك لاستيفاء طلب إعادة تنشيط الخدمة مذيلاً بتوقيع مطابق من العميل
- يحق للبنك أن يلغي اشتراك العميل في الخدمات المذكورة في أي وقت من الأوقات. ولن يؤثر الإلغاء على مسؤوليات العميل فيما يخص الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تمت حتى تاريخ الإلغاء ويلتزم العميل بسداد أية 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 والمقررة والمعلن عنها.

البند (١١) المراسلات والاطارات

- 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 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 بإخطار البنك بذلك بموجب إخطار كتابي مسبق.

البند (١٢) أحكام عامة

- إن توقيع العميل بالاشتراك في خدمات الأهلي 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 أيضاً البنك مسئولاً عن أي خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مصاريف مهما كانت قيمتها – وتحت أي مسمي – بتكديدها 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 الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول ويتحمل العميل أي مسئولية تنتج في حال عدم صحة أي من تلك البيانات والمعلومات.

• يتحمل العميل مسئولية 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 مسئولية 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 مسئولية عن تسريب تلك الكشوف كما لا يتحمل البنك مسئولية عدم وصول تلك الكشوف إلي 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 ووافق 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 مسئولية 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 مسئولية في هذا الخصوص.

• يتحمل العميل مسئولية التأكد من أن هاتفه المحمول المُستخدم في عمليات الدفع عبر خدمات الأهلي نت من خلال شبكة الانترنت والهاتف المحمول 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.

• بالنسبة لطلب إصدار دفتر شيكات من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، يتعهد العميل بأن يتحمل كافة المسؤوليات أياً كانت التي قد تقع مباشرة أو غير مباشرة نتيجة فقد أو سرقة أو سوء استعمال أحد أو كل الشيكات المصدرة ما عدا الحالات التي يقوم البنك بصرف هذه الشيكات المفقودة أو المسروقة أو التي أسئ استعمالها رغم إخطاره من قبل العميل كتابياً قبل ذلك بوقت مناسب بضياغ أو سرقة أو سوء استعمال هذه الشيكات كما يتعهد بالاحتفاظ بدفتر الشيكات في مكان آمن.

• 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 كما يلتزم البنك بأن يقيّد 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 مسئولية 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 العميل بأي تعديل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة ويلتزم العميل بالموافقة على هذه التعديلات وذلك حتى يتسنى له الاستمرار في استخدام الخدمة و تعتبر التعديلات التي يتم اضافتها من قبل البنك على هذه البنود والشروط جزءاً لا يتجزأ منها ، مع التزام العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية المرسلة 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 الانجليزية يعتد بالصياغة العربية.

البند (١٥) 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 وأسس واضحة، فقد تم الاتفاق على ما يلي: -
أ. مع عدم الإخلال بما ورد بقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد 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.
ب. يتيح البنك تعريف أسعار الخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات على الموقع الإلكتروني للبنك www.nbe.com.eg وذلك لأعلام العميل بها.
ج. تكون كافة المراسلات بين أطراف العقد باللغة العربية.
د. 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 ١٥ 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 ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمنياً لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة العميل برد البنك النهائي خلال ١٥ يوماً ، ولا يجوز للعميل تصعيد أي شكوى تتعلق بهذا العقد إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:-
 - عدم الرد نهائياً على الشكوى المقدمة منه خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك الأهلي المصري لها.
 - عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.
- هـ. قام العميل بقراءة كافة شروط وأحكام هذا الطلب قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
- و. يحق للعميل الاطلاع على طلب الاشتراك في الخدمة قبل التعاقد والحصول على نسخة منه في أي وقت لاحق للتعاقد.