

شروط وأحكام إصدار بطاقة ميزة المدفوعة مقدماً

تتطبق الشروط والأحكام المبينة أدناه على بطاقة البنك الأهلي المصري المدفوعة مقدماً، ويلتزم حامل البطاقة باستيفاء طلب إصدار البطاقة، ويعتبر توقيع حامل البطاقة على طلب إصدار البطاقة موافقة صريحة منه على إصدارها ويكون استخدامها محكوماً بالشروط والأحكام التالية:

البند (1) تعريفات

التعريف الواردة بهذا الطلب تعنى:

1. البنك: يقصد به البنك الأهلي المصري وجميع فروع وخلفائه والمتنازل له/ لهم.
2. البطاقة: يقصد بها أية بطاقة مدفوعة مقدماً تصدر من البنك الأهلي المصري إلى العميل، وهي بطاقة دفع إلكترونية محلية وتسري عليها القواعد المنظمة للعمل ببطاقات الدفع الإلكترونية من قبل الشبكة القومية لبطاقات الدفع ذات العلامة الوطنية «ميزة».
3. حامل البطاقة: يقصد به الشخص الطبيعي الذي وقع على طلب إصدار البطاقة والذي فتح باسمه حساب البطاقة (ويشترط ألا يقل سن حامل البطاقة عن 16 عام في تاريخ إصدار البطاقة).
4. التعامل بالبطاقة: يقصد به إجراء عمليات إيداع وسحب نقدي أو شراء سلع أو الحصول على الخدمات المصرفية باستخدام البطاقة من خلال كافة الوسائل المتاحة بالبنك.
5. مدة البطاقة: يقصد بها مدة صلاحيتها وتجدد تلقائياً ما لم تكن هناك موانع أو تعليمات من البنك أو ورود تعليمات من حامل البطاقة بعدم تجديدها.

البند (2) استخدامات البطاقة

1. في حالة إصدار البطاقة بمصاريف إصدار يتم إنشاء رقم سري من قبل العميل من خلال ماكينات ال POS من داخل الفرع ثم تسجيل بيانات العميل على النظام مع إرسال رسالة نصية لتفعيل البطاقة.
2. في حالة إصدار البطاقة مجاناً يتم تسجيل بيانات العميل على النظام وإرسال رسالة نصية للعميل لتفعيل البطاقة، ثم يتوجه العميل لإنشاء رقم سري من خلال ماكينات ال ATM الخاصة بمصرفنا.
3. في حالة رغبة العميل في إيقاف البطاقة يتم الاتصال بخدمة العملاء أو التوجه إلى أقرب فرع من فروع مصرفنا.
4. تتم كافة تعاملات حامل البطاقة داخل مصر بالجنيه المصري.
5. يتعين المحافظة على البطاقة، ولا يجوز لأي شخص بخلاف حامل البطاقة المدون اسمه عليها استخدامها، ويتعين توقيع حامل البطاقة على الشريط الملصق بظهر البطاقة فور استلامه لها.
6. لا يكون البنك مسؤولاً تجاه حامل البطاقة فيما يتعلق بأي خلل أو عطل في الحاسب الآلي أو الاتصالات أو غيرها من المسائل الفنية التي قد تؤثر على تقديم أي من الخدمات المصرفية المرتبطة بالبطاقة، كما لن يكون البنك مسؤولاً أيضاً عن أية أضرار أو خسائر قد تحدث نتيجة رفض أي طرف آخر لأي معاملة بموجب البطاقة.
7. إذا تم ولأى سبب من الأسباب أن تتجاوز حامل البطاقة أرصده المتوفرة بحساب البطاقة يدفع حامل البطاقة فوراً للبنك عند طلبه كامل المبلغ المتجاوز للرصيد بالإضافة إلى أية عواقب مالية لهذا التجاوز، وفي كافة الأحوال يرفض حامل البطاقة البنك ويصرح له بإجراء الخصم على أي من حساباته لدى البنك بشأن أية مبالغ مسحوبة أو أية معاملات أخرى تمت باستخدام البطاقة، تتجاوز الأرصدة المتوفرة بحساب البطاقة.
8. يحق للبنك أن يخضع تلقائياً وبدون الرجوع للعميل أي مبلغ سبق إضافته لحساب البطاقة بطريق الخطأ.
9. يحق للبنك أن يعتبر أي من المستندات التالية دليلاً كافياً على التعامل باستخدام البطاقة على نحو صحيح وهي على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
 - 9-1 أي سند مبيعات، سجل معاملة، سند صرف نقدي، أو أي سند آخر.
 - 9-2 أو سجل البنك الأهلي المصري بشأن أية معاملات تتم عن طريق استخدام البطاقة بما في ذلك ودون حصر أي سجل مرتبط بالمعاملات التي تتم عن طريق الأوامر البريدية أو التليفون أو الانترنت أو غيرها.
10. للبنك الحق وحده في تعديل قيمة الحد الأقصى اليومي للمشتريات والسحب النقدي والتسوق عبر الانترنت.
11. يحظر استخدام البطاقة في العمليات المحظورة قانوناً بما فيها شراء بضائع أو الحصول على خدمات مجرمة بموجب القانون المصري.
12. يقوم حامل البطاقة بإنشاء رقم تعريف شخصي للبطاقة PIN بمعرفته من خلال ماكينات نقاط البيع أو ماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنك وفي هذا الصدد يوافق حامل البطاقة على ما يلي:
 - 12-1 يكون حامل البطاقة مسؤولاً مسؤولية مطلقة عن حماية البطاقة ورقم التعريف الشخصي الخاص بها في كافة الأوقات، كما يكون مسؤولاً مسؤولية مطلقة عن أية خسائر أو تكاليف يتكبدها حامل البطاقة أو البنك نتيجة أي إخلال بأي من شروط وأحكام هذه الاتفاقية أو سوء استخدام البطاقة أو فقدها أو سرقتها.
 - 12-2 يتعهد حامل البطاقة بعدم السماح لأي شخص آخر باستخدام بطاقته سواء كان يعرف أو لا يعرف رقم التعريف الشخصي للبطاقة.
 - 12-3 يلتزم حامل البطاقة بعدم الإفصاح عن رقم التعريف الشخصي الخاص بالبطاقة لأي شخص آخر، ويكون حامل البطاقة مسؤولاً مسؤولية مطلقة عن أية تعاملات تتم باستخدام رقم التعريف الشخصي للبطاقة.
 - 12-4 يتعين على حامل البطاقة عدم كتابة رقم التعريف الشخصي على البطاقة أو على أي شيء يتم الاحتفاظ به مع البطاقة، وفي حالة الاضطرار إلى تسجيل رقم التعريف الشخصي يجب إخفاؤه.
 - 12-5 يحق للبنك وحده تعديل الحد الأقصى لقيمة المعاملات التي تتم بخاصية contactless في المشتريات والتي لا تتطلب إدخال رقم التعريف الشخصي PIN عند القيام بها.

13. يصرح حامل البطاقة للبنك بالخصم على حساب البطاقة لدى البنك بكافة المصاريف والعمولات الخاصة بالبطاقة في حالة استخدام البطاقة من خلال ماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنوك الأخرى، وكذا اتخاذ ما يراه لازماً في شأن استخدام البطاقة، ويقر حامل البطاقة بأن البنك غير مسئول عن أية اعتراضات قد ترد منه للبنك بعد مرور 40 يوم من تاريخ إجراء العملية المعترض عليها.
14. كلما استخدمت البطاقة في شراء السلع أو الحصول على الخدمات أو إجراء عملية سحب نقدي فإن البنك يقوم بخصم قيمة تلك المعاملات من حساب البطاقة سواء تم توقيع حامل البطاقة على مستند الشراء أو إيصال السحب النقدي أم لا، كما يكون حامل البطاقة مسؤولاً مسؤلاً مطلقاً وغير مشروطة تجاه البنك عن النتائج المترتبة على ذلك.
15. إذا أصدرت منشأة سند إعادة قيد محاسبي فيما يتعلق بمعاملة استخدمت فيها البطاقة فإن البنك يضيف قيمة هذا السند إلى حساب البطاقة لدى استلام البنك سندات الإعادة من المنشأة، وما لم يتم إصدار سند الإعادة وإرساله للبنك فإن المبلغ يظل مقيداً على حساب البطاقة، ولا تكون أية مطالبة لحامل البطاقة في مواجهة المنشأة موضوعاً لأية مفاصة أو قيود عكسية أو مطالبة فرعية في مواجهة البنك.
16. كلما استخدمت البطاقة في سحب مبالغ نقدية من ماكينة الصراف الآلي للبنك، وفي حدود ما هو مقرر سحبه ولم يقم حامل البطاقة بسحب كل أو جزء من المبلغ المطلوب من ماكينة الصراف الآلي خلال الفترة الزمنية المحددة لإبراز المبلغ في المكان المخصص له وقامت الماكينة باسترداد المبلغ مرة أخرى - فإن البنك لا يكون مسؤولاً عن إعادة قيد الخصم الذي تم على الحساب إلا بعد جرد خزينة ماكينة الصراف الآلي، وذلك دون اعتراض حامل البطاقة على ذلك.
17. لا يكون البنك مسؤولاً بأي وجه إذا رفضت أية منشأة قبول البطاقة أو رقم البطاقة في التعامل على شبكة الانترنت، و إذا طلب أحد البنوك الأخرى أو المنشآت المتعاونة مع البنك (وبناء على طلب البنك) من حامل البطاقة تسليمها البطاقة فيتعين على حامل البطاقة ان يقم بتسليمها وذلك بعد تمزيقها نصفين.
18. لا يكون البنك مسؤولاً عن أية تعاملات تتم على شبكة الانترنت من خلال المواقع غير المؤمنة بخاصية (Secure Code service OTP) والمقدمة من البنك.
19. في حالة انقطاع الخدمة يتم اخطار العميل بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة.
20. في حالة المنازعات على المعاملات المالية او الشكاوى يتم الاتصال بخدمة العملاء او التوجه الى أقرب فرع من فروع مصرفنا لتقديم الشكوى.

البند (3) شحن البطاقة

يقوم حامل البطاقة بتغذية حساب البطاقة اما خصماً على حسابه المصرفي المفتوح لدى البنك أو نقداً أو من خلال استقبال الحوالات الواردة بالجنية المصري أو ما يعادل الحوالات الواردة بالعملة الأجنبية وفقاً وسعر الصرف المعلن.

البند (4) الرسوم والمصاريف

1. يصرح العميل - للبنك - بالخصم على حساب البطاقة لدى البنك بالمصروفات المستحقة نظير إصدار البطاقة و/أو تجديدها و/أو إصدار بدل تالف أو فاقد و/أو خدمات و/أو مصاريف الحصول على المستند لكل حركة تم خصمها وثبتت عدم صحة اعتراض العميل عليها، وتعتبر هذه الرسوم جزء لا يتجزأ من شروط وأحكام إصدار واستخدام البطاقة.
2. يتم احتساب عمولة عند استخدام البطاقة في السحب النقدي من ماكينات الصراف الآلي للبنوك الأخرى داخل مصر وفقاً وما يقرره البنك في هذا الشأن، كما يحق للبنك خصم أية مصاريف أو عمولات طبقاً لتعريف أسعار الخدمات المصرفية بالبنك ويقر حامل البطاقة بأنه اطلع على تعريف أسعار الخدمات المصرفية المعلنة من قبل البنك.

بطاقة ميزة الكلاسيكية

- مصاريف الإصدار 15 جم (مجانياً حتى 2021/12/31)
- المصاريف السنوية 10 جم
- مصاريف إصدار بدل فاقد / تالف 10 جم
- عمولة الإيداع من خلال ATM / فروع مصرفنا مجاناً
- عمولة السحب النقدي من خلال ال ATM الخاصة بمصرفنا مجاناً
- عمولة السحب النقدي من خلال ال ATM الخاصة بالبنوك المحلية 5 جم (مجانياً حتى 2021/12/31)

يحق للبنك تعديل كافة العمولات والمصروفات المذكورة أعلاه على أن يقوم البنك بالإفصاح عن ذلك.

البند (5) فقدان البطاقة

في حالة فقدان البطاقة أو سرقتها داخل أو خارج مصر يتعين على حامل البطاقة سرعة إبلاغ البنك شفاهية على :
تليفون خدمة العملاء الخط الساخن (202 19623 +) أو التليفون رقم (202 25760777 +) وذلك حتى يتسنى للبنك إيقاف التعامل بالبطاقة فوراً، ويكون حامل البطاقة مسؤولاً مسؤلاً مطلقاً عن أية تعاملات تتم باستخدام البطاقة من لحظة فقدانها أو سرقتها وحتى تاريخ إبلاغ البنك، كما يكون مسؤولاً مسؤلاً مطلقاً عن أية تعاملات تتم باستخدام البطاقة في حالة عدم الإبلاغ عن فقدانها أو سرقتها.

البند (6) الإيداع

1. يكون لحامل البطاقة الحق في الإيداع في حساب البطاقة بما لا يتجاوز الحد الأقصى المصرح به للإيداع (الحد الأقصى للاستخدام الشهري) في حساب البطاقة من طرف البنك، ولن يتم احتساب أية عوائد على الرصيد المتاح بالبطاقة.
2. يتعهد حامل البطاقة بعدم إيداعه شخصياً أو قبول إيداع أية مبالغ مجهولة المصدر أو مشبوهة بحساب البطاقة.
3. في حالة وجود أية أوراق نقد مزورة ضمن مبالغ الإيداع النقدي يحق للبنك استنزها من جملة المبالغ المودعة وتقع المسؤولية القانونية والجنائية عنها على حامل البطاقة، ولبنك الحق في اتخاذ ما يراه مناسباً من إجراءات قانونية وإبلاغ الجهات المختصة.
4. يقر حامل البطاقة بعلمه بأن البيانات الخاصة بالمعاملات التي تظهر على ماكينة الصراف الآلي أو على محرر مطبوع مستخرج إليه من ماكينة الصراف الآلي لن تعد إيصالاً أو إقراراً من البنك أو دليل على صحة المعاملات بل تعد فقط بياناً مستخرجاً من ماكينة الصراف الآلي بناء على تعليمات حامل البطاقة كما يقر حامل البطاقة بموافقتة على إضافة المبالغ النقدية المودعة بماكينة الصراف الآلي بتاريخ أول يوم عمل بنكي تالي ليوم الإيداع.
5. يقر حامل البطاقة بعلمه أنه عند استقبال الحوالة الواردة على البطاقة بالعملة الأجنبية أنه يتم تقييمها بالجنية المصري بسعر التحويلات المعلن وتضاف الى حساب البطاقة بالجنيه المصري في تاريخ تنفيذ الإضافة.

6. في حالة اختلاف البيانات المسجلة بمعرفة حامل البطاقة على ماكينة الصراف الآلي بخصوص المبالغ النقدية التي يقوم بإيداعها بمعرفته في الماكينة المذكورة عن تلك التي تم جردها بمعرفة المسؤولين بالبنك فإنه لا يعتد إلا بالبيانات المعتمدة بسجلات البنك ويقر حامل البطاقة مقدما بموافقة ودون أدنى اعتراض من جانبه على ذلك.

البند (7) المراسلات

تعتبر مكاتبات ومراسلات البنك قد وصلت إلى حامل البطاقة بمجرد إرسالها بالبريد العادي على آخر عنوان محفوظ للمذكور لدى البنك.

البند (8) تعديل الاتفاقية

يحق للبنك تعديل كافة هذه الشروط والأحكام الواردة أعلاه أو بعضها دون موافقة حامل البطاقة، ويقوم البنك بإخطار العميل بأية تعديلات بالطريقة التي يراها البنك مناسبة، كما تعتبر التعديلات المدخلة على هذه الشروط والأحكام جزء لا يتجزأ منها و دون الحصول على موافقة كتابية منه.

البند (9) إنهاء الاتفاقية

1. يجوز للبنك وفقا لتقديره المطلق ودون الحاجة لإخطار حامل البطاقة إيقاف التعامل على البطاقة أو إلغاؤها لأي سبب من الأسباب، ويقر حامل البطاقة بعدم مسؤولية البنك عن أية أضرار قد تنتج عن ذلك.
2. تبقى البطاقة ملكا للبنك دائما، وترد بواسطة حامل البطاقة أو أي شخص آخر يتصرف نيابة عن حامل البطاقة وذلك لدى طلب البنك ذلك.
3. في حالة توقف تقديم الخدمة، يتعهد البنك بالوفاء بتعهداته قبل العميل بما في ذلك استرداد الرصيد المتبقي بالبطاقات طبقاً للشروط الواردة في هذا العقد في أسرع وقت ممكن.

البند (10) القانون واجب التطبيق

تخضع الشروط والأحكام أعلاه للقانون المصري، وكل نزاع ينشأ بخصوص تنفيذ أو تطبيق أي بند من بنودها يكون الفصل فيه من اختصاص محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها أو أي محكمة أخرى يختارها البنك.

البند (11) 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، وعملا 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 والنقد فيما يتعلق بالحفاظ على سرية حسابات العماء وكذا ما ورد بقانون وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، يتعهد البنك بحماية بيانات ومعلومات العماء 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 المصروفات المطبقة على كافة المنتجات والخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات بصفة دورية من خلال موقع البنك www.nbe.com.eg
3. يحق للبنك في حال عدم التزام العميل بتنفيذ أي من التزاماته وتعهداته الواردة بهذا العقد أو تأخره في تنفيذها أن يتخذ أي من الإجراءات القانونية والمصرفية التي تحفظ حقه.
4. تكون كافة المراسلات بين البنك والعميل باللغة العربية.
5. يحق للعميل تقديم الشكاوى إلى إدارة الشكاوى بالبنك الأهلي المصري أو للفرع ماسك الحساب أو تسجيلها بأحد الوسائل الأخرى التي يوفرها البنك أو التي يقوم باستحداثها، ويلتزم البنك بالرد على الشكاوى (كتابيا أو الكترونيا) خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية (سوف يتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكاوى)، وحال عدم قبول العميل رد البنك فعليه القيام بإخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابيا خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمنا أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولا ضمنيا لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكاوى وموافاة العميل برد البنك النهائي خلال 15 يوما، ولا يجوز للعميل تصعيد أي شكاوى تتعلق بهذا العقد إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:-
أ. عدم الرد نهائيا على الشكاوى المقدمة منه خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام البنك لها.
ب. عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكاوى.
6. يحق للعميل الاطلاع على طلب الإصدار قبل التعاقد والحصول على نسخة منه في أي وقت لاحق للتعاقد.
7. قام العميل بقراءة كافة شروط وأحكام هذا الطلب قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.

البند (11) تعهد

- تعهد بالالتزام بشروط واحكام اصدار واستخدام البطاقة المدفوعة مقدما الواردة اعلاه، وكذا بأية تعديلات قد تجري عليها مستقبلا.
- اقرار بان العميل هو المالك الاصلي والمستفيد الوحيد من البطاقة مع ذكر اسم المستفيد الحقيقي ان وجد.
- تعهد بتحديث بيانات العميل فور حدوث اي تغييرات بشأنها او عندما يطلب البنك ذلك.