

شروط وأحكام الاشتراك في خدمة إرسال كشف حساب البطاقة الائتمانية عبر البريد الإلكتروني



الرجاء قبل تسجيل الاشتراك في خدمة إرسال كشف حساب البطاقة الائتمانية عبر البريد الالكتروني قراءة شروط وأحكام الخدمة بعناية تامة وفي حالة الضغط على اوافق على الاشتراك في الخدمة يعد هذا موافقة صريحة منكم على الاشتراك فيها وأن إتاحة الخدمة لكم سيكون محكوما بهذه الشروط والأحكام.

(١) التعاريف :

التعاريف الواردة بهذا الطلب تعنى:

• **البنك :** ويقصد به البنك الأهلي المصري مصدر البطاقة وأيضا تعنى خلفائه ومن يتنازل لهم .وعنوان مركز بطاقات البنك٢٨ كورنيش النيل - مبنى سما المعادي- المعادي – القاهرة) تليفون - ٢٥٩٤٥٠٠٠ فاكس ٦ ٢٥٢٤٤٨١ - تلكس NBEUN ٢٠٠١٤ خدمة الاهلى فون ١٩٦٢٣ (.

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

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

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

• **حامل البطاقة الإضافية:** يقصد به الشخص الا يقل سنه عن١٨ سنة(الذى يعينه حامل البطاقة الأصلية إلى البنك ليصدر له البنك بطاقة إضافية باسمه والذى يوقع بموافقته والتزامه بكافة شروط وأحكام استخدامها.

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

(٢) آلية تقديم الخدمة:

فور قيام حامل البطاقة بتسجيل الإشتراك فى الخدمة وبعد تحقق البنك من هويته ، سوف يقوم البنك بإرسال بريد إلكتروني الى حامل البطاقة يحتوي على خطاب ترحيب (Welcome Letter) يوضح طريقة إدخال الرقم السري الخاص به والذى سيكون حامل البطاقة مطالب بإدخاله عند إستقبال كشف الحساب من خلال البريد الإلكتروني.

(٣) الانتفاع بالخدمة:

• يلتزم البنك بأن ينفذ كافة التعليمات الخاصة بالخدمة موضوع الطلب وهي إرسال كشف الحساب الخاص بالبطاقة عبر البريد الإلكتروني المحدد بطلب الإشتراك فى هذه الخدمة. وتعتبر موافقة حامل البطاقة على هذه الشروط والأحكام إقرارا منه بأنه على علم بالقيود القائمة على إستخدام الخدمة وأن إستمرارية وعدم إنقطاع الخدمة يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على إستخدامها، وعليه بموجب هذا فإن حامل البطاقة يعفي البنك من أية مسئولية فى حالة عدم تمكن حامل البطاقة من الإنتفاع 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 إستخدام الخدمة ولا يمكن لحامل البطاقة الرجوع على البنك بأية مطالبات نظير توقف الخدمة على أنه في حالة توقف الخدمة نهائيا يقوم البنك بإخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

• يحتفظ البنك بحقه فى أن يرفض طلب حامل البطاقة بالإشتراك فى الخدمة أو أية تعليمات أو إستفسارات ترد من حامل البطاقة .
• يتحمل حامل البطاقة مسئولية صحة عنوان البريد الإلكتروني المحدد من جانبه والمسجل بطلب الإشتراك فى الخدمة والذى سيتم من خلاله إرسال كشف حساب البطاقة إلى حامل البطاقة .

• يحق لحامل البطاقة الأصلية الإشتراك فى الخدمة لاستقبال كشوف الحسابات الخاصة بالبطاقة الأصلية و/أو البطاقة/البطاقات الإضافية.

• يحق لحامل البطاقة الإضافية الإشتراك فى الخدمة لإستقبال كشوف حساب البطاقة الإضافية فقط.

• يقر حامل البطاقة صراحة بموجب موافقته على هذه الشروط والأحكام بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات / العمليات المصرفية الخاصة بالبطاقة.

(٤)رسوم الخدمة :

يتحمل حامل البطاقة رسوم مقابل الإشتراك فى الخدمة وفقا والمعلن داخل البنك ويحتفظ البنك بحقه فى تعديل هذه الرسوم على أن يقوم البنك بإخطار العميل وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة ، وبهذا يفوض حامل البطاقة البنك بأن يقيد الرسوم المستحقة على البطاقة الإئتمانية.

(٥) استبعاد المسؤولية :

• يحق لحامل البطاقة طلب إيقاف الخدمة عن طريق زيارة أقرب فرع من فروع البنك أو عن طريق الاتصال بمركز الاتصالات (الأهلئ فون). مع العلم أن طلب إعادة تنشيط الخدمة يتم عن طريق تقديم طلب كتابي من حامل البطاقة موقع عليه ثلاثيا بأقرب فرع من فروع البنك.

• يلتزم حامل البطاقة فى حالة نسيان أو سرقة البريد الإلكتروني المدون بطلب الإشتراك بإخطار البنك فورا لكي يقوم بإيقاف الخدمة ويكون البنك مسؤولا فقط من تاريخ الإبلاغ.

• في حالة رغبة حامل البطاقة فى تعديل عنوان البريد الإلكتروني الخاص به المدون بطلب الإشتراك هذا والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك أو الاتصال بمركز الإتصالات (الأهلئ فون (. او من خلال الخدمات الذاتية على الموقع الالكتروني .

(٦) أحكام عامة :

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

• إن أي تقصير أو تأخير من البنك فى 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 معرزة ومكملة لبعضها البعض ولا تستثنئ 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 الإئتمانية عبر البريد الإلكتروني ، لا يعد البنك مسؤولا عن أي تسريب للبيانات السرية التي تتعلق بالخدمة نتيجة أهمال أو تقصير حامل البطاقة أو نتيجة خلل بالأجهزة المستخدمة من قبله أو إستخدام البرامج غير المؤمنة .

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

• تكون هذه الأحكام والشروط مكملة ومتممة لشروط وأحكام إستخدام 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 ويقوم 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 فى الخدمة فى أي وقت وذلك بإخطار البنك كتابيا بالإلغاء، ويمكن للبنك أن يلغي اشتراك حامل البطاقة فى الخدمة المذكورة فى 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 تتعلق بالخدمة إلى حامل البطاقة على عنوانه أو بريداه الالكتروني الثابت بسجلات البنك، وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت لحامل البطاقة بمجرد إرسالها بالبريد العادي أو الإلكتروني أو أيه شركة متخصصة فى هذا المجال على آخر عنوان له ثابت بسجلات البنك وتكون حجه عليه فى الإثبات ويجب على حامل البطاقة عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك أن يقوم بإخطار البنك بذلك بموجب إخطار كتابي مسبق بمدة لا تقل عن شهر، كما يلتزم حامل البطاقة بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية المرسلة 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 فى هذا الشأن.

- حررت تلك الشروط والأحكام باللغتين العربية والانجليزية. وفي حالة وجود أي اختلاف بين النص العربي والنص الانجليزي: فيسري النص العربي ويكون هو الملزم قانونا في التفسير.

بند 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 و عملائه وفق قواعد وأسس 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 الأموال وتمويل الإرهاب، يتعهد البنك بحماية بيانات ومعلومات حامل البطاقة حيث تعتبر كافة بيانات ومعلومات حامل البطاقة المالية والشخصية معلومات سرية ولا يجوز للبنك استخدامها أو مشاركتها مع الغير دون الحصول على موافقة حامل البطاقة الكتابية المسبقة.

٢. يتيح البنك تعريفه المصروفات المطبقة على كافة المنتجات والخدمات المصرفية وما يطرأ عليها من تعديلات بصفة دورية من خلال موقع البنك www.nbe.com.eg
٣. في حالة عدم التزام حامل البطاقة بتنفيذ أي من التزاماته وتعهداته الواردة بهذا الطلب او تأخره في تنفيذها أن يتخذ أي من الإجراءات القانونية والمصرفية التي تحفظ حقه ومنها إيقاف وإلغاء البطاقة.
٤. تكون كافة المراسلات بين البنك وحامل البطاقة باللغة العربية.
٥. يحق لحامل البطاقة تقديم الشكوى إلى إدارة الشكاوى بالبنك الأهلي المصري أو لأي من فروع البنك أو تسجيلها بأحد الوسائل الأخرى التي يوفرها البنك أو التي يقوم باستحداثها، ويلتزم البنك بالرد على الشكوى (كتابيا أو الكترونيا) خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية (سوف يتم إخطار حامل البطاقة بالمدّة اللازمة لدراسة الشكوى). وحال عدم قبول حامل البطاقة رد البنك فعليه القيام باخطار البنك بأسباب عدم القبول كتابيا خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك متضمنا أسباب عدم القبول وفى حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولا ضمنا لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة حامل البطاقة برد البنك النهائي خلال ١٥ يوما ، ولا يجوز لحامل البطاقة تصعيد أي شكوى تتعلق بهذا العقد إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالتين الآتيتين:-
- عدم الرد نهائيا على الشكوى المقدمة منه خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك لها.
 - عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.
٦. يمكنكم تقديم الشكوى الخاصة بسيادتكم من خلال الوسائل التالية على سبيل المثال :
- فاكس: ٢٥٩٤٥٢٢١
 - البريد الإلكتروني: Customer.service@nbe.com.eg
 - مركز الاتصالات: ١٩٦٢٢
 - من خلال موقع مصرفنا رابط "اتصل بنا" : www.nbe.com.eg
 - مواقع التواصل الاجتماعي (البنك الأهلي المصري) National Bank Of Egypt
٧. قام حامل البطاقة بقراءة كافة شروط وأحكام الاشتراك فى الخدمة قراءة متأنية وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.
٨. يحق للعميل الغاء طلبه خلال يومان من تاريخ تقديم الطلب من خلال مركز الاتصالات او عن طريق زيارة الفرع الذي تم استيفاء الطلب به.