

الشروط والاحكام الخاصة بخدمات الأهلـي بـلاتينـم لشـرائـح
(بـلاتينـم - بـلاتينـم بلس - بـلاتينـم إيـليت)



هذه البنود والشروط والاحكام توضح التزامات البنك تجاه كبار عملائه بالإضافة الى التزام كبار العملاء تجاه البنك وتطبق على كافة الخدمات والمنتجات التي تخص خدمات أهلي بلا تينم، وما لم يرد به نص في هذه الشروط والاحكام تكمله الشروط والاحكام الواردة في العقود والطلبات الموقعة من العميل وكذا القواعد والنظم المعمولة بها في البنك و التعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري في هذا الشأن. ثم الاحكام الواردة في قانون التجارة المصري والقانون المدني وقانون البنك المركزي المصري والجهاز المصرفي والنقد وتعديلاتها .

تنطبق هذه الاحكام والشروط على عملاء الشرائح الآتية:

بلا تينم - بلا تينم بلس - بلا تينم إيليت، ويشتر إيليت فيما بعد بالشرائح.

البند الأول (١) التعريفات:

في هذا الصدد يقصد بالألفاظ والتعبيرات التالية المعاني المحددة قريبن كل منها باستثناء ما يقضي به السياق خلاف ذلك. وتشمل صيغة المفرد صيغه 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 لدي البنك يطبق عليه هذه البنود والشروط.

«البطاقة» يقصد بها: اية بطاقة خصم مباشر (اصلية أو إضافية) تصدر من البنك الى العميل أو الى شخص مفوض من جانب العميل والتي تستخدم في التعامل على حساب / حسابات العميل المربوطة عليها وهي بطاقة دفع الكترونية تسري عليها القواعد الدولية المنظمة للعمل ببطاقات الدفع الالكترونية من قبل الهيئات الدولية / أو القواعد الخاصة بالشبكة القومية لبطاقات الدفع ذات العلامة الوطنية مميزة .

«خدمة أهلي فون البنكية» يقصد بها: الخدمات البنكية التي يقدمها البنك الأهلي المصري عبر الهاتف على مدار (٢٤) ساعة يوميا.

البند الثاني (٢) الشروط العامة للانضمام الي عضوية أي شريحة من شرائح كبار العملاء:

يتم تصنيف العملاء بناء على المعايير الموضحة بالجدول ادناه

معايير التصنيف	تعريف التصنيف
ارصدة العميل الدائنة (Liability) (مايعادلها بالجنبة المصري)	يتم تصنيف العميل وفقاً واقبل رصيد دائن لمدة ٣ شهور متتالية، في حالة ايداع / ربط شهادة أو وديعة لمدة لا تقل ٣ شهور يتم تصنيفه فوراً الى الشريحة المناسبة وتكون الارصدة بالجنبة المصري أو ما يعادلها من العملات الاجنبية
عملاء تابعين «أسرة العميل»	لشرائح بلا تينم بلس وبلا تينم إيليت يتم تصنيف العائلة كالزوجة والابناء بناء على قرابة من الدرجة الأولى مع عملاء تم تصنيفهم وضمهم للشريحة ويتمتع بكافة المميزات الغير ماليه لشريحة بلا تينم ويتم إطلاق تلك الخدمات تدريجياً. ويتمتع الاب أو الام الوصي بمميزات هذه الخدمة إذا كان أحدهم وصي على الأولاد وارصدة الأولاد تؤهلهم للانضمام لشريحة بلا تينم بلس أو بلا تينم إيليت .
الشخصيات ذات المكانة الاجتماعية	يتم تصنيف العملاء الـ VIPs ويمكنهم الاستفادة بالمرزايا الغير مالية من أول يوم لشريحة بلا تينم ويتم دراسة كل حالة على حدى ويتم الاعتماد من جانب الرئيس التنفيذي للتجربة المصرفية.

يتمتع كبار العملاء بخدمات ومنتجات مميزة وهذه المنتجات والخدمات تخضع لشروط واحكام منفصلة يتم إفادة العملاء بها عند التقدم للحصول على كل منتج على حده.

ويحتفظ البنك بحقه منفرداً في تغيير أو الغاء أو الحد من أي ميزه في أي وقت يرتأه البنك على أن يقوم البنك بأخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

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

لاستمرار وللحفاظ على مجانية عضوية العميل في الخدمة يجب مراعاة الاتي

شريحة بلا تينم:

أن لا يقل اجمالي متوسط أرصدة العميل الشهرية لدى البنك (حسابات، شهادات، ودائع) عن ١ مليون جم وما يعادلها بالعملات الأجنبية وذلك خلال ٣ شهور متتالية..

شريحة بلا تينم بلس:

أن لا يقل اجمالي متوسط أرصدة العميل الشهرية لدى البنك (حسابات، شهادات، ودائع) عن ٥ مليون جم وما يعادلها بالعملات الأجنبية وذلك خلال ٣ شهور متتالية

شريحة بلا تينم إيليت:

ان لا يقل اجمالي متوسط أرصدة العميل الشهرية لدى البنك (حسابات، شهادات، ودائع) عن ٢٠ مليون جم وما يعادلها بالعملات الأجنبية وذلك خلال ٣ شهور متتالية.

٢. ضم العائلة – خاصة بعملاء بلا تينم بلس وبلا تينم اليت فقط

- يمكن للعميل ضم العائلة (الزوج/ة – الأبناء) في عضوية بلا تينم بلس وبلا تينم إيليت حيث يمكنهم الاستفادة من المرزايا الغير المالية لشريحة بلا تينم.
- في حالة رغبة العميل في الحصول على هذه الميزة، يتم التوجه الى اقرب فرع لتوقيع العميل والعائلة على طلب الانضمام.

- هذه الخدمة مجانية الا انه في حالة انخفاض الرصيد عن الحد الأدنى للشريحة، يقوم البنك بإعطاء العملاء فترة سماح لمدة ٣ 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 ٣ شهور متتالية (فترة السماح) ومن بعدها يتم خصم مصاريف قدرها ٢٠٠ جم شهريا لشريحة بلاتينم إيليت وقدرها ١٥٠ جم شهريا لشريحة بلاتينم بلس - وقدرها ٧٥ جم لشريحة بلاتينم لمدة ٦ شهور وذلك مقابل الاستمرار في التمتع بمزايا الخدمة.
- في حالة بلوغ الرصيد للحد الأدنى للشريحة وفقا والمعايير المحددة اعلاه، يتم معاودة الاستمتاع بالخدمة مجاناً لشريحة بلاتينم إيليت - بلاتينم بلس - بلاتينم دون مصاريف.
- وفي حالة عدم القدرة على زيادة الرصيد الى الحد الأدنى للشريحة الموجود بها العميل سوف يتم إعادة تصنيف العميل وفقاً وأرصده الحالية
- 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 - الخ...)، يتم التوجه الى أقرب فرع.
- سوف يتم ترقية بطاقة الخصم المباشر الخاصة بالعميل وفقاً والشريحة التابع لها العميل وسوف يتم اعفاء مصاريف الإصدار الخاصة بالبطاقة المرقى اليها مع تحميل العميل مصاريف التجديد والمصاريف الأخرى التي تخص بطاقة الخصم المباشر.
- يصرح العميل للبنك بخصم أي مصاريف تتعلق بخدمات الأهلي بلاتينم من حسابات العميل المفتوحة لدى البنك وذلك بدون الرجوع إليه.
- يحتفظ البنك الأهلي المصري بالحق في فرض أية رسوم إضافية للخدمات بالإضافة الى تعديل الرسوم والمصروفات القائمة على أن يقوم البنك بأخطار العميل بذلك وبالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

البند الرابع (٤) الخروج من الخدمة

الرجاء التوجه الى أقرب فرع أو الاتصال ب ١٩٥٢٣ أو الاتصال بمدير العلاقة المخصص من عضوية بلاتينم - بلاتينم بلس - بلاتينم إيليت.

البند الخامس (٥) 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 - الخ...)، يتم التوجه الى أقرب فرع لتحديث بيانات أو عن طريق قنوات التواصل الأخرى.

يتم إرسال أي إخطار أو طلب أو أي مراسلات الي العميل علي عنوانه الثابت بسجلات البنك أو أي وسيلة الكترونية يقوم البنك بتوفيرها للعميل لاستخدامها وتعتبر الإخطارات التي يقوم البنك بنشرها على الموقع الالكتروني الخاص بالبنك بمثابة إخطار للعميل

البند السادس (٦) 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 منها ودون الحاجة الى موافقة كتابية مسبقة من العميل.

يحق للبنك تعديل/ترقية / خفض نوع بطاقة الخصم المباشر والتي تخص العميل وفقاً وتغير الشريحة المنتمي لها العميل.

البند السابع (٧) 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 هذ الشأن.

البند الثامن (٨): 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:-

١. 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 الارهاب، 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.
٢. 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
٢. يحق 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.
٤. تكون كافة المراسلات بين أطراف العقد باللغة العربية.
٥. يحق للعميل 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 (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 فعلياً القيام بأخطار 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 ضمناً 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.
٦. قام العميل بقراءة كافة الشروط والأحكام الواردة اعلاه قراءه متأنيه وفهم محتواها بشكل دقيق وواضح.

**Terms and Conditions for NBE PLATINUM Services
(Platinum – Platinum Plus – Platinum Elite) Segments**



INTRODUCTION

These Terms and Conditions govern the relationship between the Bank and its prime customers and mutual obligations toward each other. They apply to all products and services related to NBE PLATINUM Services. Matters not provided for herein shall be governed by the terms and conditions in the agreements and applications signed by the customer, the rules and regulations applicable at the Bank, the relevant regulations issued by the Central Bank of Egypt, and the provisions of the Egyptian Trade Law and the Egyptian Civil Code and the Central Bank, Banking Sector and Money Law as amended.

These Terms and Conditions shall apply to the following Customer segments: Platinum – Platinum Plus – Platinum Elite, hereinafter referred to as “Segments”.

ARTICLE (1) DEFINITIONS:

The following words and expressions shall bear the meanings assigned to them except where the context otherwise requires. Words importing the singular include the plural and vice versa as follows:

“Bank”: The National Bank of Egypt (NBE) and all its branches, successor(s) and assignee(s).

“Customer”: Account holder(s) classified under the Segments subject of this service.

“Account”: Any Account held with NBE subject to these Terms and Conditions.

“Card”: Any (original and/or supplementary) debit card issued by the Bank to the Customer or to any authorized person by the Customer. Such Card shall be used to operate the Customer’s Account(s) linked thereto. It is an electronic payment card subject to international regulations of electronic payment cards set by international organizations/ national network rules for payment cards having a special national sign «Mezza».

“Al-Ahly Phone”: Banking services provided by NBE by phone 24/7.

ARTICLE (2) ELIGIBILITY CRITERIA

Customers are segmented as per the table below:

Criteria	Definition
Customer’s total assets under management (AUMs)	Customers are segmented based on their least credit balance for 3 consecutive months, in case a client purchased a Term Deposit / Deposit with a tenor more than 3 months they are segmented directly
Related customers “Customer’s family”	Platinum Plus and Platinum Elite customers can add family members such as their spouse and/or children «First Degree Relationship» to benefit from the non-financial advantages of the Platinum segment. These services will be launched gradually. A guardian father or mother will benefit from these advantages in case their minor is eligible to be within the Platinum Plus – Platinum Elite segment.
VIP	Customers classified as VIPs are segmented and can benefit from the non-financial advantages of the Platinum segment from the first day, on a case by case basis, subject to the approval of the Retail Banking CEO.

Affluent Customers will enjoy preferential services and exclusive products, which are subject to separate terms and conditions of which Customers are notified upon applying for each individual product.

The Bank may, at any time and at its absolute discretion, amend, cancel or limit any advantages. The Bank shall inform its Customers of any such amendments through the method it deems appropriate.

1. ELIGIBILITY CRITERIA FOR NBE Platinum SERVICES MEMBERSHIP (the Customer’s AUMs)

To enjoy and maintain a free Affluent Customer Services Membership, the following shall be observed:

Platinum Segment:

The Customer’s average total monthly AUMs (accounts, certificates, deposits) must be equal to or more than EGP 1.5 million or its equivalent in foreign currencies for three consecutive months.

Platinum Plus Segment:

The Customer’s average total monthly AUMs (accounts, certificates, deposits) must be equal to or more than EGP 5 million or its equivalent in foreign currencies for three consecutive months.

Platinum Elite Segment:

The Customer’s average total monthly AUMs (accounts, certificates, deposits) must be equal to or more than EGP 20 million or its equivalent in foreign currencies for three consecutive months.

2. ADDING FAMILY MEMBERS – Platinum Plus and Platinum Elite ONLY

A Customer can add his/her (spouse – children) to his/her Platinum Plus and Platinum Elite membership where they can benefit from non-financial services of the Platinum segment.

In case the Customer wishes to subscribe to the Service, the Customer is kindly requested to contact his/her assigned Relationship Manager or visit the nearest branch to submit a family membership application which must be signed by the Customer and the relevant family member.

ARTICLE 3 FEES AND TARIFFS

- The services are free of charge unless the Customer’s AUMs drop below the minimum requirements stated. The Bank provides its Customers a three-month grace period to increase their AUMs and reach the minimum threshold balance without applying any fees or expenses and the Customer shall continue to enjoy all the Segment’s advantages.

- Fees only apply in case the AUMs drop below the minimum threshold balance for more than three consecutive months (the grace period) after which a fee of EGP 200 is to be deducted monthly for platinum elite, EGP 150 is to be deducted to platinum plus, EGP 75 is to be deducted for platinum for for 6 months in order for the Customer to enjoy all membership benefits.
- In case the Customer's AUMs reach the threshold balance according to the above mentioned criteria, the Platinum Plus /Platinum Elite/Platinum free membership is restored with no fees.
- In case the Customer's AUMs do not reach the threshold balance of the Customer's current Segment, the Customer will be re-segmented in accordance with his/her Current AUMs.
- The Customer's membership with respect to all segments depends on the current information on the Bank's accounting system. In case the Customer wishes to change any of his/her information [mobile phone number – correspondence address- etc..], s/ he shall kindly visit the nearest branch.
- The Customer's Debit Card will be upgraded based on the Customer's Segment. The new card issuance fee will be waived and the Customer shall be charged for the renewal and all other Debit Card related fees.
- The Customer hereby authorizes the Bank to deduct any fees related to NBE PLATINUM Services from the Customer's account(s) without obtaining the Customer's prior consent.
- The Bank may apply extra fees for the services provided and modify the existing fees and expenses whenever deemed necessary. The Bank shall inform its Customers of any modifications through the method it deems appropriate.

ARTICLE 4 OPTING OUT OF THE SERVICE

Please visit the nearest branch or call 19523 or contact assigned relationship manager to opt out of Platinum Plus / Platinum Elite / Platinum membership.

ARTICLE 5 CORRESPONDENCE AND NOTIFICATIONS

Customers' memberships in any Segment depend on the existing information on the Bank's accounting system. In case the Customer wishes to change or update any of his/her information (mobile phone number, correspondence address, etc.), the Customer is kindly requested to visit the nearest branch to proceed with updating his/her information.

The Bank shall send any notification, application or correspondence to the Customer's registered address with the Bank or through any electronic method the Bank provides to its Customers. Any notifications published on the Bank's website are considered a notification to the Customer.

ARTICLE 6 CHANGES AND MODIFICATIONS

The Bank may modify all or any of these Terms and Conditions and will inform its Customers of any such modifications through the method the Bank deems appropriate. The introduced modifications will thereby be considered an integral part of these Terms and Conditions without obtaining the Customer's prior written consent.

The Bank may modify / upgrade / downgrade the Customer's Debit Card type as per the Customer's Segment.

ARTICLE 7 APPLICABLE LAW AND JURISDICTION

These Terms and Conditions shall be governed by the provisions of the Egyptian law. Any dispute arising out of the execution or application of any of these Terms and Conditions shall be settled by the courts of Cairo of different types and instances or any other court selected by the Bank in this regard.

ARTICLE 8 CONSUMER PROTECTION

NBE is keen on applying the best international standards adopted by the banking industry and laying down clear rules and regulations that govern the different stages of the relationship between the Bank and its Customers to achieve the highest levels of fairness and transparency in compliance with the Central Bank of Egypt's (CBE) regulations, with an eye to bolstering mutual confidence between the Bank and its Customers pursuant to clear rules and standards. Accordingly, it is agreed as follows:

1. Without prejudice to the provisions of the Central Bank, Banking Sector and Money Law with respect to maintaining customers' accounts secrecy and the provisions of anti-money laundering and terrorist financing laws and regulations, the Bank undertakes to protect the information and data of its Customers as all the Customer's financial and personal information and data are considered confidential and may not be used by the Bank or shared with any third party without obtaining the Customer's prior written consent.
2. The Bank shall publish and regularly update the specifications/parameters/interest rates of certificates and the banking tariff applicable to all the products and services on the Bank's website www.nbe.com.eg
3. The Bank may, in case of the Customer's failure or delay to perform any of its obligations and undertakings listed above, take all the necessary legal and banking procedures to preserve its rights.
4. All correspondence between the parties hereto shall be in the Arabic language.
5. The Customer may lodge any complaint with NBE's Complaints Department or with any NBE branch or by any other means made available or introduced by the Bank. The Bank shall respond to such complaint (in writing or electronically) within 15 working days from the day of receiving the complaint except for complaints regarding transactions involving external parties (the Customer will be informed of the timeframe required to examine the complaint). In case the Customer does not accept the Bank's response, the Customer has to notify the Bank of the reasons for not accepting its response in writing within 15 working days from the date of receiving the Bank's response. In case the Customer does not object to the Bank's response as stated above, this will be considered an implicit acceptance of the Bank's response to the complaint. In case the Customer notifies the Bank of not accepting the Bank's response to the complaint, the complaint shall be re-examined and the Customer shall receive the Bank's final response within 15 days. The Customer may not escalate any complaint related to this Agreement to the CBE unless:
 - NBE fails to respond to the submitted complaint within 15 working days from the date of receiving the complaint by NBE;
 - The Customer does not accept the Bank's final response to the complaint.
6. The Customer has carefully read all the Terms and Conditions and clearly understood their contents.