

يقوم بنك القاهرة بإصدار البطاقة الائتمانية الخاصة بالشركات وعلى الشركة المتقدمة بطلب الإصدار قراءة الشروط والأحكام الواردة بطلب الإصدار بعناية تامة والتوقيع عليها بمثابة تعاقدا مع البنك بموجبها وموافقة منكم على تطبيق ما تنص عليه من أحكام كما تظل مسئولية الشركة والعميل عن البطاقة واستخداماتها قائمة حتى إلغائها وتظل البطاقة ملكية للبنك فى جميع الأحوال.

1. تعاريف:

- **البنك:** بنك القاهرة
- **بطاقة الشركات:** هي بطاقة ائتمانية للشركات يقوم البنك بإصدارها لحامل البطاقة بناءاً على طلب الشركة.
- **حامل البطاقة:** موظف الشركة الذي تم إصدار البنك له بطاقة الشركات الائتمانية والذي يتم فتح حساب البطاقة باسمه وهو المسئول عن جميع المبالغ المستحقة نتيجة استخدام البطاقة على ان تكون الشركة طالبة الإصدار هي المسئول الاول عن جميع المبالغ المستحقة نتيجة استخدام البطاقة من قبل حاملها.
- **الشركة:** هي الشركة طالبة الإصدار وهي المسئول الاول عن جميع المبالغ المستحقة نتيجة استخدام البطاقة من قبل حاملها.
- **حساب البطاقة:** حساب باسم حامل البطاقة والتي يوجد بها القيود الآتية (المسحوبات النقدية – المسحوبات الناتجة عن معاملات مشتريات للبضائع و/أو أي استخدامات أخرى والرسوم

والدمغات والعمولات وأي مصاريف أخرى).

- **الحد الأقصى للتعامل المسموح به:** هو الحد الأقصى الذي يقوم البنك بتحديده للمسحوبات المسموح بها للبطاقة ويخصص البنك جزء من هذا الحد للمسحوبات النقدية – ويجوز للبنكم ان يعدل الحدود القصوى. وإبلاغ العميل بأي وسيلة من الوسائل المتاحة ان أمكن
- **الرقم السري PIN:** هو الرقم الشخصي الخاص بالعميل/الشركة حامل البطاقة ويستخدم فى السحب النقدي من ماكينات الصراف الآليATMs أو معاملات الشراء من التجار عن طريق نقاط البيعPOS ويجب المحافظة على هذا الرقم وعدم إفشائه لأي شخص وعدم الاحتفاظ به فى مكان واحد مع البطاقة.
- **المؤسسة المصدرة:** ماستركارد.
- **التاجر:** المتجر أو الفندق أو الشركة أو البنك أو أي منشأة تقبل البطاقة كأداة سداد نقدية للمسحوبات سواء عن قيمة البضائع أو الخدمات الأخرى.
- **البنك المتلقي:** البنك الذي يتعاقد ويتعامل معه التاجر أو المنشآت فى شأن تسوية عمليات البطاقة الائتمانية.
- **البنك المصدر:** البنك الذي يصدر البطاقة الائتمانية للشركات.
- **استلام البطاقة:** يقر حامل البطاقة بعلمه بأن البنك يسند مهمة تسليم البطاقات لشركات تعمل في هذا المجال ويعتبر توقيعه على هذا الطلب بمثابة موافقة صريحة وكتابية منه بالموافقة على ان تتولى هذه الشركات حسب اختيار البنك لها مهمة تسليم البطاقة, وأفن توقيعه على بوليصة الاستلام يكون بمثابة حجة في إثبات استلامه للبطاقة دون أن يكون له حق الاعتراض مستقبلا.
- **تفعيل البطاقة:** يتم تفعيل البطاقة عقب استلامها وذلك بالاتصال بخدمة عملاء بنك القاهرة 16990 وإنشاء رقم سرى على ماكينة الصراف الآلي التابعة لبنك القاهرة.

2. يحق للبنك طلب الضمان الذي يحدده لكي يصدر البطاقة الائتمانية – يحق للبنك الاحتفاظ بالضمان حتى إلغاء البطاقة ويظل البنك محتفظاً بالضمان لمدة 45 يوم بعد تاريخ إلغاء البطاقة حتى يتم سداد كامل المديونية المستحقة على البطاقة من يوم تاريخ طلب الإلغاء
3. جميع البطاقات الائتمانية للشركات التي يصدرها البنك خاضعة لأحكام وبنود هذا الاتفاق.

4. رسوم الإصدار والتجديد:

- توافق الشركة على سداد قيمة رسوم الإصدار والتجديد التي يقررها البنك للبطاقات خصما على حساب البطاقة ولا يحق للشركة الاعتراض عليها ويحق للبنك تعديلها فى أي وقت يشاء دون الحاجة الى إخطاره. وإبلاغ العميل بأي وسيلة من الوسائل المتاحة ان أمكن

5. صلاحية البطاقة:

- تحدد صلاحية البطاقة من تاريخ إصدارها وتنتهي صلاحيتها بانتهاء آخر يوم فى شهر وعام الصلاحية المذكورين على وجه البطاقة

- فى حال رغبة الشركة فى عدم تجديد البطاقات يتم إخطار البنك بطلب رسمي وذلك قبل 45 يوم من تاريخ الانتهاء على ان يتم ابلاغ (حامل البطاقة) من جانب الشركة.

6. إستخدام البطاقة:

- البطاقة المصدرة شخصية ولا يجوز لحاملها أن يسمح لأي شخص آخر باستخدامها أو تجاوز الحدود الائتمانية الصادرة بها.
- يتم تفعيل البطاقة عقب استلامها وذلك بالاتصال بخدمة عملاء بنك القاهرة 16990 وإنشاء رقم سرى على ماكينة الصراف الآلي التابعة لبنك القاهرة.
- عند استخدام العميل/الشركة للبطاقة فى أي من ماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع لتنفيذ أي عمليات أو تعليمات مصرفية, سواء يدوية أو عن طريق الكمبيوتر, فسوف تعتبر سجلات البنك فى هذا الخصوص قاطعة وملزمة للشركة فى جميع الأحوال.
- يحق للبنك عدم إعطاء موافقة لأي عملية تتعلق بإستخدام البطاقة وإبلاغ العميل عن سبب الرفض بأي وسيلة من الوسائل المتاحة ان أمكن
- يتم قيد العمليات فى حساب البطاقة بالجنية المصرى ويتم تحويل قيمة العمليات التي تتم بالعملات الأجنبية الى الجنية المصرى بسعر الصرف الذي يحدده البنك وفقا لما تم خصمه من البنك من دولار أمريكي عند مراحل التسوية.
- يحق للبنك ان يخصم تلقائيا وبدون الرجوع للعميل أي مبالغ سبق إضافتها لحسابه عن طريق الخطأ.
- يلتزم حامل البطاقة بألا يستخدم البطاقة فى عمليات غير قانونية أو عمليات مقامرة سواء كانت هذه العمليات مباشرة أو عن طريق التليفون أو الفاكس أو الإنترنت ...إلخ وفى حالة مخالفته لذلك فإنه يخلى مسئولية البنك عن أي خلاف يقع بينه وبين الجهات المسئولة أو المنظمة لعمليات المقامرة كما يلتزم العميل/الشركة بسداد كافة المبالغ التي تقوم جهات المقامرة بخصمها على حساب البطاقة دون أي اعتراض
- يعتبر رقم الـ CVV2 (الأرقام الثلاثة خلف البطاقة) عهدة شخصية ولا يجوز تصويره أو الإفصاح عنه إلا فى حاله الشراء عبر الإنترنت حتى لا يساء استخدام البطاقة.
- البنك غير مسئول بأي حال إذا رفضت أي منشأة التعامل بالبطاقة.

7.سداد الاستخدامات وانتظام الحساب:

- يتم سداد البطاقات عن طريق الخصم المباشر من حسابات الشركة طرف البنك وذلك فى تاريخ الاستحقاق
- يتعين على الشركة ان تسدد شهريا الحد الأدنى من المبالغ المستحقة على البطاقات وذلك فى ميعاد الاستحقاق أو قبله والذي يتمثل فى مجموع البندين التاليين:
  - نسبة محددة مسبقاً من إجمالى المبالغ المستحقة عن التعامل التجاري.
  - المبالغ التي تتجاوز الحد الأقصى للتعامل المسموح به الناتجة عن: استخدام إجمالى الحد الائتمانية +احتساب المصاريف + العمولات على البطاقة

- احتساب العوائد

- لن يتم احتساب عوائد فى حالة تمام سداد الرصيد المدين القائم بالكامل (باستثناء السحوبات النقدية) للبنك فى تاريخ الاستحقاق أو قبله

- يتم احتساب العوائد على السحوبات النقدية اعتبارا من تاريخ السحب وحتى تاريخ السداد الكمال.

- إذا اقتصر السداد للبنك على جزء من الرصيد القائم يتم احتساب العوائد على الجزء الذي لم يسدد وذلك طبقا لمتوسط الرصيد اليومي اعتبارا من تاريخ العملية. ويتم قيد تلك العملية بكشف حساب الشهر اللاحق.

- يحق للبنك احتساب غرامات تأخير على الأرصدة المستحقة الغير مسددة فى تاريخ الاستحقاق طبقا لتعريفة البنك.

- يحق للبنك ان يقيد على حساب الشركة الرسوم والمصاريف والعمولات بالأسعار المعلنة من البنك مقابل هذه الخدمة – وتلتزم الشركة بسدادها.

- يحق للبنك تغيير طريقة احتساب العوائد وسعرها وتسري على الشركة وتلتزم بها ويقوم البنك بإخطار الشركة بالتعديل بطرق الاتصالات المختلفة وتعتبر سارية بمجرد الإخطار.

- تلتزم الشركة بسداد ضريبة الدمغة النسبية المحددة وفقا لأحكام القانون المصرى.

- يقوم البنك بإرسال كشف حساب مجمع شهريا لإدارة الحسابات بالشركة على العنوان المدون بطلب الإصدار.

- أسماء حاملي البطاقات – أرقام البطاقات – تاريخ الكشف

- تفصيلات المعاملات التي نتجت عنها المسحوبات التي أسفر عنها رصيد الحساب

- إجمالى المبالغ الواجبة السداد – الحد الأدنى المستحق – تاريخ الاستحقاق

- يقوم البنك بأرسال كشف حساب البطاقة شهريا لحامل البطاقة على العنوان المدون بطلب الإصدار

- اسم حامل البطاقة – رقم البطاقة – تاريخ الكشف

- تفصيلات المعاملات التي نتجت عنها المسحوبات التي أسفر عنها رصيد الحساب

- إجمالى المبالغ واجبة السداد – الحد الأدنى المستحق – تاريخ الاستحقاق

- يتعين على الشركة وحامل البطاقة ابلاغ البنك كتابةً بأي تغيير يطرأ على عنوان المراسلات

- عدم استلام العميل/الشركة لكشف حساب البطاقات الشهري لا يعنى عدم التزامه بسداد الرصيد المستحق عليه للبنك فى المواعيد المقررة وعليه مراجعة الفرع المصدر فى حاله عدم تسلمه كشف الحساب.

8. إيقاف وإلغاء البطاقة:

- يحق للبنك إيقاف / إلغاء البطاقات وطلب السداد الفوري لكامل الرصيد القائم وذلك فى الحالات التالية:

- إذا تخلفت الشركة عن سداد الحد الأدنى المديين لكشف الحساب المجمع فى ميعاد استحقاقه

- إذا طلب إشهار إفلاس للشركة يتم إيقاف البطاقة وذلك لحين صدور حكم قضائي بات بالنسبة للطلب سواء بالقبول أو الرفض

- يحق للبنك إلغاء البطاقة أو وقف التعامل بها أو استردادها أو عدم تجديدها دون إخطار سابق أو موافقة الشركة أو حامل البطاقة دون ذكر أسباب
- يحق للبنك ان يعهد الى و/أو يفوض و/أو يوكل الغير بمهمة تحصيل حقوقه كليا أو جزئيا من الشركة
- إلغاء البطاقة من جانب الشركة:
- يحق للشركة رفض تجديد أو إلغاء البطاقة فى أي وقت تشاء شريطة ان تقوم الشركة بأخطار البنك كتابة وذلك قبل ميعاد تجديد البطاقة بـ 45 يوم على الأقل, فاذا خالفت الشركة هذا الشرط وتم تجديد البطاقة واحتساب مصاريف التجديد على كشف الحساب التزمت الشركة بسداد المصاريف.
- ويكون على الشركة إعادة البطاقات للبنك على ان تقوم الشركة بإتلافها قبل تسليمها للبنك
- تظل الشركة مسئولة عن سداد المبالغ المستحقة عن استخدام البطاقات المصدرة وفقا لشروط هذا الاتفاق.
- يصبح إجمالى الأرصدة المدينة القائمة بحسابات البطاقات مستحق الأداء وواجب السداد فورا دون حاجة الى إنذار أو تنبيه أو حكم قضائي بذلك فى حالة طلب إشهار إفلاس للشركة.

إذا كانت الشركة من عملاء البنك يلزم حصول البنك منها على التالي:

- تقر الشركة المقترضة بأن للبنك الحق فى الحبس والمقاصة من كافة حساباتها لدى البنك فى أي فرع من فروعه وتفوض الشركة المقترضة البنك بدون الحاجة على حصول على موافقة مسبقة فى كسر الودائع أو استرداد شهادات الاستثمار لاستيفاء الدين المستحق للبنك والعائد وكافة المصروفات الأخرى فى الوقت الذي يراه البنك مناسب مع إخطار الشركة بذلك في حينه بأي وسيلة من الوسائل المتاحة للبنك.

- يحق للبنك ان يتحفظ على أية ارصده دائنة فى أي من حسابات الشركة المقترضة طالبة إصدار البطاقات وذلك لمدة 90 يوم من تاريخ إعادة البطاقات الى البنك أو انقضاء صلاحية التعامل بها دون تجديد كما يحق للبنك تسوية أية ارصده قائمة بحساب البطاقات خصما على تلك الحسابات مع إخطار الشركة بذلك في حينه بأي وسيلة من الوسائل المتاحة للبنك.

9. فقد البطاقة:

- فى حاله فقد البطاقة أو سرقتها يتعين على حامل البطاقة أو الشركة ابلاغ البنك فورا بأي من الطرق التالية:

- الاتصال التليفوني بمركز الاتصال 16990 وإبلاغهم بفقد البطاقة وإعلان رغبته فى إيقاف البطاقة مؤقتا أو إيقاف دائم.

- تقديم طلب كتابي لأي من فروع البنك من الشركة المصدر لها البطاقة حتى يتسنى للبنك إيقاف التعامل بالبطاقة المفقودة سواء كان هذا الإيقاف مؤقت أو إيقاف دائم ومن المتفق عليه ان بمجرد الإخطار عن فقد البطاقة وإيقافها سيتم إلغاؤها ولا يحق للعميل استخدامها مرة أخرى في حالة العثور عليها ويجب استخراج بطاقة جديدة مع تحمل الشركة قيمة المصاريف.

- وتبدأ مسئولية البنك بعد إيقاف البطاقة عن المعاملات التي ترد على البطاقة المفقودة

بعد مضي يوم عمل كامل من تاريخ تسلم البنك للإخطار الكتابي بعد استبعاد أيام الأعياد والعطلات الرسمية, أما في حالة قيام العميل بإبلاغ مركز الاتصال بفقد البطاقة يتم إيقاف البطاقة على الفور

- يظل حامل البطاقة مسئولاً عن جميع المبالغ الواردة بالإشعارات الذي تكون قد تمت بموجب البطاقة وذلك حتى تاريخ إيقاف البطاقة من جانب البنك وتعتبر الشركة طالبة الإصدار هي المسئول الأصلى عن كل تلك المبالغ.

10.الاعتراضات:

- تقر الشركة مصدرة البطاقة بأن كشف حساب البطاقة ومفرداته وأرصدته يعتبر صحيحاً ونافذاً في مواجهتها ما لم يصل للبنك إعتراض كتابي منه بموجب كتاب موصي عليه مصحوباً بعلم الوصول خلال ثلاثون يوماً من تاريخ إبلاغها بالرصيد على آخر عنوان له طرف البنك. وفي حالة عدم وصول كشف الحساب للشركة لا يعد عذرا لعدم إلتزام العميل/الشركة بسداد المديونية أو الحد الأدنى منها.
- إذا اعترضت الشركة صاحبة البطاقة على أيه مبالغ مدرجة بكشف الحساب الشهري يتحمل رسوم الإعتراض في حالة عدم صحته.
- إذا اعترضت الشركة حاملة البطاقة على صحة أي مبلغ مقيد بكشف حساب البطاقة لا يلتزم البنك بإضافة ذلك المبلغ للعميل إلا بعد ورود سند الإضافة من البنك الصارف أو المؤسسة المالية و تكون الإضافة بذات القيمة المقيدة بكشف الحساب هذا و يكون المبلغ المقيد بكشف الحساب و المعترض عليه مستحق الدفع من قبل العميل/الشركة خلال فترة/مهلة سداد كشف الحساب إضافة الى ما قد يترتب على ذلك المبلغ من التزامات أخرى حتى تمام السداد أو إضافة القيمة الواردة من البنك الخارجي و لا تكون أي مطالبة لحامل البطاقة (الشركة) في مواجهة المنشأة موضوعاً لأي مقاصة أو قيود عكسية أو مطالبة فرعية في مواجهة البنك و فى حالة المعاملات التي تمت بعملات أخرى غير الجنيه المصرى يتم رد قيمة المعاملة معادلة بالجنيه المصري فى تاريخ تسويتها .
- البنك غير مسئول عن أي خلافات أو منازعات تنشأ بين حامل البطاقة/الشركة مع التجار حول السلع والخدمات التي حصل عليها باستخدام البطاقة.

11.احكام عامة

- البنك غير مسئول عن أية أضرار تنشأ نتيجة خلل أي جهاز آلي أو خلل من آلات تخزين المعلومات أو تحليلها أو أعطال بأجهزة الاتصال بين مركز البطاقات والبنوك الصارفة أو لأي سبب آخر لا يكون مرجعه للبنك.
- إذا قام أحد البنوك أو المنشآت المتعاملة في البطاقات بسحب البطاقة لأي سبب من الأسباب يتعين على حامل البطاقة التحقق من إتلافها بما يضمن عدم صلاحيتها للاستخدام.
- للبنك الحق في تعديل كل أو بعض شروط وأحكام النظام و/أو إضافة شروط أو أحكام أخرى جديدة طبقا لما يراه دون الحاجة الى الحصول على موافقة حامل البطاقة ويعتبر إعلان البنك بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة عن أي تعديل أو إضافة في أي بند من بنود النظام بمثابة إخطار رسمي لحامل البطاقة.

- يقر العميل/الشركة حامل البطاقة بانه اطلع ووافق على جدول رسوم ومصاريف بطاقات البنك الائتمانية كما انه يقر أيضا بأحقية البنك فى تعديل كافة الرسوم والمصاريف والعمولات وكذا تغيير سعر العائد المطبق من وقت لآخر كما يقر حامل البطاقة بقبول قيام البنك بإخطاره بأي تعديل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة وتعتبر التعديلات الجديدة سارية النفاذ من تاريخ إقرارها دون الحاجة الى موافقة كتابية من حامل البطاقة.
- يقر حامل البطاقة بموافقته ورضائه على ان يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه /حساباته لدى البنك الى أي من فروعه و/ أو وكلائه و/ أو الشركات التابعة له و/ أو الشركات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو التسويقية أو لأي طرف ثالث وفقا لما يراه البنك مناسبا أو لازما فى هذا الشأن.
- يحق للبنك تغير الحد الائتماني للبطاقة وإخطار العميل/الشركة بذلك طبقا لشروط وأحكام البنك.
- يصرح حامل البطاقة للبنك أن يخطره بأي بيانات قد يرى البنك إبلاغها له (على سبيل المثال التذكير بقيمة الاستخدامات المستحقة بكشف الحساب, موعد سداد كشف الحساب...) إما من خلال رسالة على هاتفه المحمول أو على عنوانه في البريد الإلكتروني أو البريد العادي مقابل رسوم يتم خصمها شهريا على كشف حساب البطاقة.
- أي تقصير أو تأخير من البنك فى ممارسة أي حق أو صلاحية أو امتياز فى ذاته لن يشكل تنازلا عن ذلك الحق أو أي جزء منه كما ان أي ممارسة من البنك لأي حق أو صلاحية أو امتياز لن يمنعه من تكرار هذه الممارسة, وتعتبر الحقوق والتدابير القضائية المتاحة شرعا ونظاما معززة ومكملة لبعضها البعض ولا تستثنى أية حقوق أو تدابير قضائية أخرى ينص عليها القانون أو النظام.
- يحتفظ البنك بحقه فى ان يرفض أي طلب اشتراك مقدم من العميل للحصول على خدمات البطاقات مع إخطار العميل/الشركة بالأسباب كلما أمكن ذلك..
- حيث ان الخدمات التي يقدمها البنك فى حالة تطوير مستمر يحتفظ البنك بحقه فى التقديم والإعلان عن تلك الخدمات بالطريقة التي يراها البنك مناسبة وكذلك شروط وأحكام استخدامها ورسومها (ان وجدت) وتعتبر شروط وأحكام هذه الخدمات جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية ويعتبر إخطار البنك (بالطريقة التي يراها مناسبة) لتلك الشروط والأحكام بمثابة موافقة من العميل/الشركة عليها.
- تعتبر جميع المراسلات التي يرسلها البنك للعميل قد وصلت اليه طالما تم إرسالها اليه بالبريد على آخر عنوان له طرف البنك أو بالبريد الإلكتروني كما يتعهد العميل/الشركة بإخطار البنك في حالة تغيير عنوانه (وفقا لإجراءات البنك) على ان يكون التعديل قبل ارسال مراسلات العميل/الشركة بأسبوع على الأقل.
- اتفق كلا من البنك والعميل/الشركة على ان المحل المختار للعميل في حالة نشوب نزاع هو محل الإقامة أو مقر جهة العمل وللبنك الحق في إعلان أو توجيه كافة مراسلاته أو أوراقه القضائية على أيا من العنوانين المذكورين
- ان استلام العميل/الشركة للبطاقة وخطاب الترحيب يعتبر موافقة منه على البطاقة وأحكامها وشروط ومعايير استخدامها والتي تعدل في ضوء سياسات البنك.

- يفوض حامل البطاقة البنك تفويضا نهائيا غير قابل للإلغاء أو التعديل أو الرجوع فيه بتنفيذ أي تعليمات تصدر منه عبر الهاتف أو وسيلة أخرى يوفرها البنك, ويصرح للبنك تصريحا نهائيا بتسجيل تلك المكالمات بحيث تكون بمثابة دليل نهائي وقاطع للاستناد عليها في تحديث البيانات أو تفعيل البطاقة أو أي خدمة أخرى يقدمها البنك ولا يجوز الاعتراض عليها في الحال أو المستقبل كما يقر حامل البطاقة بتحمله المسئولية الكاملة عن استخدام خاصية المكالمات المسجلة مع مركز الاتصال الخاص بالبنك حاليا و مستقبلا دون ادنى مسئولية على البنك فى هذا الشأن , كما يحق للبنك مراجعة كافة البيانات الشخصية الخاصة بحامل البطاقة للتحقق منها قبل تفعيل أي خدمة.
- يقر العميل/الشركة على مسئوليته الكاملة عن البيانات المذكورة بطلب الإصدار وان أي خطأ بالبيانات لا يكون حجة على البنك
- للمزيد من المعلومات عن أي من خدمات البطاقات الائتمانية برجاء زيارة موقعنا الإلكتروني www.bdc.com.eg أو الاتصال بمركز الاتصال 16990 من داخل مصر أو من خارج مصر على (16990) +202

12. الية الشكاوى:

- يوجد بالبنك آلية سريعة ومجانية لشكاوى العملاء من خلال نموذج داخلي موحد متاح بالفروع أو عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك أو صندوق الشكاوى بالفرع ليتمكن البنك من فحص الشكوى والرد على العميل.
- فى حاله الاعتقاد بحدوث تلاعب فى الحساب أو أي سبب آخر يراه العميل, عليه التقدم للبنك بشكوى رسمية يتم فحصها والرد عليها من خلال قطاع حماية حقوق العملاء.
- ويجوز للعميل تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي فى إحدى الحالتين الآتيتين:

- في حالة عدم الرد نهائيا على العميل من جانب مصرفنا خلال المدة المقررة وهي 15 يوم عمل.
- فى حالة عدم قبول العميل للرد على شكواه, يجوز له إخطار البنك بالاعتراض كتابيا / إلكترونيا خلال 15 يوم عمل من تاريخ إستلامه للرد متضمناً أسباب عدم القبول, ويقوم مصرفنا بإعادة فحص الشكوى والرد النهائي على العميل خلال 15 يوم عمل أخرى وفى حالة عدم قبول العميل للرد الثاني يجوز له تصعيد شكواه للبنك المركزي المصرى.

13. كل نزاع ينشأ بين العميل/الشركة والبنك في تنفيذ أو تفسير شروط وأحكام نظام الإصدار للبطاقة يكون النظر فيه من اختصاص محاكم القاهرة أو أي محكمة يختارها البنك.

14. تحرر هذا النموذج باللغة العربية والإنجليزية وعند الاختلاف يكون العمل باللغة العربية