بنك القاهرة
Banque du Caire

# ملحق الشروط والأحكام التفصيلية لطلب فتح الحساب والإشتراك في الخدمات والمنتجات

## الشـــروط والأحكـــام التفصيلية:

هي شروط وأحكام تفصيلية, للأحكام العامة الواردة بطلب فتح الحساب, والاشتراك في الخدمات والمنتجات الموقع من العميل, وجزء لا يتجزأ منه ومتمم ومكمل لشروطه وأحكامه, وتطبق على الحسابات والمعاملات والعمليات والخدمات والمنتجات المصرفية لبنك القاهرة, والمحمّل محتواها برابط "رمز الاستجابة السريع"(QR CODE) المثبت بنهاية طلب فتح الحساب الموقع من العميل.

أولاً - التعريفات: هي المصطلحات المستخدمة في طلب فتح الحساب, والاشتراك في الخدمات والمنتجات وهذا الملحق على النحو التالي:

. **البنك:** بنك القاهرة (ش.م.م), ومركزه الرئيسي الكائن في, ١ شارع د. مصطفى أبو زهرة - مدينة نصر - القاهرة.

. **العميل:** هو الشخص الطبيعي الموقع على طلب فتح الحساب, والمطلع على هذا الملحق, ومستخدم المنتجات والخدمات المصرفية, والذي يطلب من البنك إجراء المعاملات والعمليات المصرفية له.

. **الرقم الشخصي السري للبطاقة" PIN":** هو الرقم المكون من أربعة أرقام ,والذي يختاره العميل بشخصه عند استخدامه للبطاقة الخاصة به لأول مرة ,على ماكينات الصراف الآلي, بعد تفعيل البطاقة عن طريق الاتصال بمركز خدمة عملاء بنك القاهرة ١٦٩٩٠ , ويستخدم هذا الرقم السري في حالات السحب النقدي من ماكينات الصراف الآلي ,والمشتريات وأي معاملات أو عمليات أخري ولتحديد هوية العميل المشترك, كما يستخدمه العميل لفتح واستخدام وإدارة الحساب الإلكتروني, و يستخدمه أيضاً عند دخوله على حساب الهاتف المحمول, وفقا لإجراءات البنك المنظمة لذلك , و على أن يحتفظ به العميل لنفسه بشكل حصري وعلى مسئوليته الشخصية.

. **كلمة السر:** عبارة عن كود سرى, يقوم البنك بتكوينه بشكل آلي, ويستخدمه العميل للدخول على الخدمات, وتتيح للبنك التأكد من شخصية العميل.

. **البطاقة:** يقصد بها أي بطاقة خصم مباشر أساسية, أو إضافية, تصدر من البنك إلى العميل, وتستخدم في التعامل على الحسابات المربوطة عليها والتي يحددها العميل وفقا لمحددات حساباته بالبنك, وتظل مسئولية العميل عن البطاقة واستخداماتها قائمة حتى إلغائها.

. **حامل البطاقة الأساسية:** هو الموقع على طلب فتح الحساب, والمربوط حساباته باسمه عليها, والمسئول عن سداد ما يستحق عن استخدامها من عمولات ومصروفات.

. **البطاقة الإضافية:** هي التي يصدرها البنك لشخص آخر طبيعي, يحدده صاحب البطاقة الأساسية, وبناء على طلبه وبحد أقصى ثلاث بطاقات بأسماء مختلفة, ويتحمل حامل البطاقة الأساسية المسئولية الكاملة عن نتائج جميع المعاملات والعمليات التي تتم بالبطاقات الإضافية.

. **حامل البطاقة الإضافية:** هو الشخص الذي تصدر له بطاقة إضافية, بناء على تعليمات حامل البطاقة الأساسية, بشرط ألا يقل سنة عن ١٥ سنة وقت الإصدار, وأن تكون درجة القرابة مع طالب الإصدار من الدرجة الأولى.

. **مدة البطاقة:** يقصد بها مدة صلاحيتها, والتي تبلغ خمس سنوات, تجدد تلقائيا ما لم تكن لدى البنك موانع من التجديد, وما لم ترد اليه تعليمات كتابية من حامل البطاقة بعدم تجديدها.

. **المؤسسة:** يقصد بها مؤسسة ماستر كارد Mastercard أو فيزا Visa , أو شركة بنوك مصر EBC Mezza Egypt , بحسب ما يقتضيه السياق .

. **التاجر:** هو كل منشأة أو شركة, تقبل التعامل بالبطاقة في شراء السلع والخدمات.

. **خدمات القاهرة كاش:** هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول, وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدي البنك, للتعامل عليه, سواء بالإيداع أو بالسحب أو السداد أو التحويل الإلكتروني, للأموال عن طريق الهاتف المحمول المربوط بالحساب, ويودع بالحساب رصيد إلكتروني (وحدات النقود الإلكترونية), بمقدار ما أودعه العميل في حساب هاتفه المحمول لدي البنك والوكلاء.

. **حساب الهاتف المحمول:** يقصد به حساب الهاتف المحمول الإلكتروني, المفتوح لدي البنك باسم العميل, والمربوط برقم الهاتف المحمول, ويتم من خلاله عمليات الإيداع والسحب والتحويل الخاصة بالعميل.

. **الرصيد الإلكتروني:** يقصد به الرصيد الدائن من وحدات النقود الإلكترونية, لحساب الهاتف المحمول, والناتج عن عمليات الإيداع والسحب التي تمت بمعرفة العميل علي حساب الهاتف المحمول المربوط برقم هاتفه المحمول, وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من مستخدمي النظام, كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعلن عنها من قبل البنك, ولا يدر عائدا ولا يجوز الحصول على تسهيل أو تمويل بضمانه.

. **وحدات النقود الإلكترونية:** تعني وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية, تعادل كل وحدة جنيه مصري فقط, يصدرها البنك, بشرط استلام البنك قيمة من النقد (الجنيه المصري), لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية التي يصدرها البنك, ويمكن استبدال الجنيه المصري بها.

. **الرد الصوتي التفاعلي (IVR):** يقصد به تكنولوجياً الرد الصوتي التفاعلي, التي يمكن من خلاله التعرف على الأوامر والتعليمات التي يصدرها العملاء, عن طريق لوحة مفاتيح التليفون.

. **الهاتف المحمول:** يعني أي هاتف محمول, متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول, المرخص لها بذلك بمصر, أو أي معدات أخرى متوافقة مع هذه الشبكات والخدمة.

. **البيانات السرية للخدمات الالكترونية:** يقصد بها كافة البيانات الخاصة بتفعيل واستخدام الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية, وهي على سبيل المثال لا الحصر اسم المستخدم وكلمة السر.

. **كلمة السر المستخدمة لمرة واحدة:** هي كلمة السر المستخدمة والصالحة لأغراض التصديق لمرة واحدة فقط, للدخول على النظام أو لفترة زمنية محددة, لضمان عدم إعادة استخدامها لأغراض التصديق في مرات لاحقة.

. **تطبيق رموز الأمان:** هو تطبيق للهاتف المحمول, يستخدم لإصدار كلمات السر المستخدمة مرة واحدة.

. **الرقم السري الخاص برموز الأمان:** هو مجموعة من الارقام السرية, التي تستخدم للدخول على جهاز أو تطبيق رموز الأمان, لإصدار كلمات السر المستخدمة لمرة واحدة.

. **مقدم الخدمة:** هو كل منشأة أو شركة مرخصا لها بتقديم خدمات معينة, تقوم بتقديم خدمات للبنك, مرتبطة بخدماته ومنتجاته المصرفية.

. **الخدمات والمنتجات المصرفية:** هي جميع الخدمات والمنتجات المصرفية العادية, والإلكترونية التي يقدمها البنك لعملائه.

. **اسم المستخدم:** عبارة عن رقم أو كلمة تعريف خاصة بالعميل, وذلك بغرض التعريف عنه عند استخدامه للخدمات الالكترونية, ومنها خدمتي الانترنت والموبايل البنكي.

## ثانياً – الإقرارات والتعهدات:

١- يقر العميل بصحة وسريان ونفاذ الإخطارات والمخاطبات والإعلانات التي يوجهها له البنك, على عنوانه المسجل بالبنك, ويتعهد بإخطار البنك بتغييره, خلال أسبوع من تاريخ حدوث التغيير, ويقر أيضا بعدم مسئولية البنك عن أي أضرار قد تحدث له, إذا كشفت سرية حساباته بسبب إخطاره على عنوانه المسجل بالبنك طالما لم يخطر البنك بتغييره.

٢- يقر العميل بأن كشوف الحساب الدورية ,ومفرداتها وأرصدتها, وكذا مراسلات البنك الورقية والالكترونية المبلغة إليه صحيحة, ما لم يحصل منه اعتراض كتابي عليها ,بذات طريقة إبلاغه بها ,خلال ثلاثين يوما من تاريخ هذا الإبلاغ , وتعتبر دفاتر البنك وسجلاته ومستخرجاته الورقية والإلكترونية ,دليلاً على صحة مفردات وأرصدة كشوف الحساب, وإثباتاً لمحتواها , كما تكون حجة ,على المبالغ المستحقة أو التي تستحق عليه, وعلى جميع التزاماته المستحقة للبنك بأي صفة كانت , مدينة أو ضامنة , ويكون إقراره ومصادقته علي صحة أرصدة الفترة التالية ,إقرارا ومصادقة منه علي صحة أرصدة الفترة السابقة عليها.

٣-يلتزم العميل بسداد قيمة العمولات والمصروفات, وسائر الملحقات, التي يحددها البنك لفتح الحساب, ولإرسال كشوف أرصدة الحساب, والمتعلقة بإجراء المعاملات والعمليات المصرفية, وللاشتراك وتجديد الاشتراك في استخدام المنتجات والخدمات المصرفية العادية والإلكترونية, وذلك طبقًا لتعريفة أسعار الخدمات المصرفية, المطبقة بالبنك وتعديلاتها, ويفوض العميل البنك ويأذن له, في أن يخصم قيمة العمولات والمصروفات وسائر الملحقات المستحقة له من حساباته المفتوحة بالبنك.

٤- يلتزم العميل بعدم إجراء أي معاملات أو عمليات (سحب -تحويل -شراء -.... الخ), تزيد عن الرصيد الموجود أو المتاح بحسابه, وفقا لطبيعة الحساب, أو الآلية المستخدمة (بطاقة خصم مباشر – انترنت بنكي, أو أي وسيلة الكترونية أخرى), ويقر بحق البنك في رفض تلك المعاملات, وإذا ما ظهر ذلك التجاوز في الحساب فإنه يلتزم بسداده وتغطيته فورا.

٥-يوافق العميل على قيام البنك باحتساب العوائد والعمولات التي تستحق على الأرصدة المدينة, - حال أصبح الحساب مكشوفاً أو مدينا - لأي سبب من الأسباب, وتحتسب هذه العوائد وتقيد على الحساب شهرياً, وفقاً لسياسة البنك وبمعدل العائد الساري في حينه على الأرصدة المدينة, ويأذن العميل للبنك ويفوضه في قيد العمولات وكافة المصروفات الناشئة عن هذا الحساب, مثل مصروفات البريد والتأمين والسويفت والتليفون ورسوم الدمغة وخلافه.

٦ -يقر العميل بأن جميع حساباته المفتوحة حاليا بالبنك - أو التي ستفتح لديه مستقبلاً - ضامنة بعضها البعض للوفاء للبنك بكافة مستحقاته قبله بصرف النظر عن طبيعتها أو مسمياتها أو نوع العملة التي تم فتح الحساب بها , وبأنه يحق للبنك في أي وقت يشاء إدماج وتوحيد تلك الحسابات في حساب واحد , كما يحق له الامتناع عن تسليمه الرصيد الدائن لأى حساب منها حتى الوفاء للبنك بكامل مستحقاته , مع إخطاره بذلك , كما يقر بأحقية البنك في إجراء المقاصة بين التزامات العميل المدينة المختلفة لديه أيا كان سبب ومصدر تلك الالتزامات, مدينة أو ضامنة, وبين أرصدة العميل الدائنة لديه بما فيها الشهادات والودائع ولو لم يحل تاريخ استحقاقها , وذلك بخصم كافة أرصدة العميل المدينة على حسابته الدائنة , بحيث لا يستحق له أي أرصدة دائنة منها إلا بعد الوفاء بجميع مستحقات البنك قبله من أصل وعوائد وعمولات ومصروفات وسائر الملحقات , مع إخطاره بذلك.

٧- يلتزم العميل بالحفاظ على الشيكات وبطاقات الخصم المباشر التي تسلمها من البنك للاستخدام, والمربوطة بحسابه المحدد من جانبه, وإذا فقدت أو سرقت أو أخطأ في استخدامها أو أنه استخدمها استخداما غير مشروع قانونا, فإنه يتحمل المسئوليات والنتائج المترتبة على ذلك, دون أدني مسئولية على البنك في ذلك.

٨-يفوض العميل البنك ويأذن له, بالخصم على حساباته المفتوحة لديه, تصحيحاً للقيود التي تمت من قبل البنك بهذه الحسابات بطريق السهو أو الخطأ, سواء بطريق القيد العكسي أو أية طرق محاسبية أو مصرفية أخرى وفقا لما يقرره البنك بشأن إجراء ذلك التصحيح, وإخطار العميل بذلك.

٩- يقر العميل بأنه يحق للبنك في أي وقت حسب تقديره وبدون إبداء أسباب, قفل أو إيقاف حسابه أو إلغاء اشتراكه في أي من الخدمات المصرفية العادية أو الالكترونية, وكذلك الامتناع عن تجديد البطاقة أو سحبها أو إيقاف التعامل بها أو إلغائها, مع التزام البنك بإخطار العميل بذلك, وفي هذه الحالة يتعهد العميل برد الشيكات غير المستخدمة منه, ويقر بأن إلغاء البطاقة لا يؤثر على مسئوليته, عن نتائج العمليات والمعاملات المصرفية التي أجريت بموجبها قبل الإلغاء.

١٠- يلتزم العميل ومن يوكله أو يفوضه, بأن يكون حبر القلم المستخدم منهم في توقيع وتحرير بيانات الشيكات والمستندات المقدمة منه للبنك, حبرا جافا بأحد اللونين الأزرق أو الأسود فقط دون سواهما, وأنه يحظر عليه ووكلائه ومفوضيه استخدام أقلام الحبر السائل أو القابل للإزالة , وذلك دون أدنى مسئولية على البنك في ذلك, وفي حالة المخالفة فإنه يحق للبنك عدم الاعتداد بالتوقيع والمستند المقدم له , وعندئذ تعتبر البيانات المدونة بسجلات البنك هي وحدها المرجع والدليل الذي يعتد به في شأن تلك المعاملات والعمليات.

١١- يأذن العميل للبنك ويفوضه ويوكله في تنفيذ جميع عملياته, ومعاملاته المصرفية, بالنيابة عنه, كتحصيل قيمة الأوراق التجارية التي لا تتعلق بأعمال تجارية, والكوبونات في مواعيد استحقاقها, وإجراء الاحتجاج على الأوراق التجارية في حالة عدم الدفع, وقيدها في حسابه الجاري طرف البنك, بناءاً على الأوامر التي تصدر منه إلى البنك في هذا الشأن.

١٢- يأذن العميل للبنك, إذنًا نهائيا غير قابل للعدول أو التعديل, ويصرح له بالاستعلام وتبادل المعلومات والكشف عن بعض أو كل بياناته ومعاملاته, وذلك لدى الجهات المعنية محليا ودوليا, والبنك المركزي المصري والجهاز المصرفي والشركات التابعة, والشقيقة للبنك, والمؤسسات المالية, ومقدمي خدمات التعهيد وخدمات التقنية للبنك, المرخص لهم بذلك, وكافة الجهات التي يراها البنك ضرورية, ولازمة لتقديم الخدمات المطلوبة, أو لتحسين الخدمة, وحسب ما تتطلبه حاجة العمل.

١٣- في حالة اعتراض العميل الساحب, على صرف أي من الشيكات التي أصدرها على حسابه, فإنه يجب عليه أن يقدم للبنك طلبا كتابيا بذلك ,موقعا بنموذج توقيعه المعتمد لدى البنك, وفي هذه الحالة, يفوض العميل البنك, ويأذن له بأن يخصم من أي من حساباته الدائنة لديه, مقابل وفاء الشيكات التي يطلب إيقاف صرفها أو يخطر البنك بفقدها, وتجميد مقابل الوفاء لديه ,لحين التوصل إلى تسوية قضائية أو رضائية ,بين العميل الساحب والمستفيد يقبلها البنك, ويقر العميل, بأن مبالغ مقابل الوفاء المجمدة غير مملوكة له, ولا يحق له التصرف فيها, وفي جميع الأحوال, يلتزم العميل بتعويض البنك, عن أي مطالبات أو خسائر, يتكبدها البنك, نتيجة عدم الصرف بناء على تعليمات العميل و في جميع الأحوال فإن العميل يفوض البنك بالإقرار عن الشيكات المرتدة لدى شركات الاستعلام الائتماني .

١٤-يقبل العميل, خضوع عملية تحصيل الشيكات بالعملات المحلية والأجنبية, طبقا للائحة الأعراف والقواعد الدولية المتعلقة بالتحصيل, رقم ٥٢٢ لسنة ١٩٩٥ أو أي إصدارات لاحقة عليها, سواء في حالة فقد الشيكات من خلال المراسلين بداخل مصر أو خارجها.

١٥- يحق للبنك في أي وقت, تعديل شروط وأحكام الأوعية الادخارية, والمنتجات والخدمات العادية أو الالكترونية التي يقدمها وفقاً لما تقرره سياسات البنك , مع مراعاة إخطار البنك للعميل بذلك , كما يحق للبنك تعديل السياسات وأسعار العائد والعمولات والمصروفات, وحدود الاستخدام ووضع حدود لقيم المعاملات يوميا أو اسبوعيا أو شهريا أو خلافه بخصوص التعامل على الحسابات, مع إخطار العميل بتلك التعديلات ,و يوافق العميل على أن اتاحة تلك التعديلات على الموقع الإلكتروني للبنك ,بمثابة إخطار له بمضمون تلك التعديلات, ويقر العميل بمسئوليته والتزامه بالمتابعة والاطلاع بشكل مستمر على موقع البنك ,لمعرفة كل ما هو جديد في هذا الشأن, ويكون استخدامه الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديل, قبولاً منه لذلك التعديل دون أي تحفظات .

١٦- في حالة توكيل العميل للغير في التعامل على أي من حساباته طرف البنك, فإنه يلتزم بأن يكون إجراء ذلك بأحد الطرق الثلاثة التالية, أولا: عن طريق توكيل مصرفي يصدر منه للوكيل حسب النموذج المعمول به لدى البنك ,ثانيا : بموجب توكيل رسمي يصدره العميل, من خلال إحدى الجهات المختصة خارج مصر, مصدقا عليه من الجهات المختصة داخل مصر , ثالثا : إصدار توكيل موثق بالشهر العقاري داخل مصر , وفي هذه الحالة يتعهد العميل بالحضور شخصياً إلى الفرع أول مرة, وتقديم التوكيل وتسجيله وقيده بالفرع, والموافقة على استخدامه, وفى حالة امتناعه عن القيام بذلك, فإنه يجوز للبنك أن يمتنع عن تمرير معاملات العميل على حساباته ,بموجب ذلك التوكيل أو اشتراكه بموجبه بالخدمات العادية أو الإلكترونية أو التعامل عليها.

١٧-يوافق العميل علي أنه, بالنسبة لحساب التوفير, يتم احتساب العائد عليه, وفقاً لما تقره سياسة البنك على أدنى رصيد خلال الشهر.

١٨- يقر العميل بأنه في حالة طلبه تحويل معاشه إلى حسابه طرف البنك, فإنه يلتزم بسريان ونفاذ كافة تعليمات الجهة محولة المعاش في حقه, بما في ذلك تلك المتعلقة بالتعامل على الحساب بالتوكيلات أو ببطاقات الصراف الآلي, كما يأذن العميل للبنك بأن يفصح للجهة ويخطرها بما تطلبه من بيانات تتعلق بذلك الحساب, لتنفيذ طلب التحويل, ولا يعد ذلك كشفا لسرية حسابه, ويأذن للبنك أيضاً بأن يعيد للجهة ما تطلبه من مبالغ سبق تحويلها على سبيل الخطأ, أو بدون وجه حق.

١٩ - يقر العميل بالعلم بأن البنك لا يصدر بطاقة الخصم المباشر على حسابات المشمولين بالقوامة, أو القصر المشمولين بالوصاية, أو الولاية الشرعية إلا بموافقة من الجهة المشرفة على ذلك, سواء كانت النيابة العامة أو المحكمة, وذلك كله وفقا للقيود والاجراءات المحددة قانونا لذلك.

٢٠- يوافق العميل علي أن البنك لا يصدر دفاتر شيكات على حسابات التوفير, وخدمة القاهرة كاش.

٢١-يقر العميل بالعلم بأن حسابه يصبح راكدا, ويحق للبنك غلقه إذا لم يجر عليه خلال المواعيد الآتية وتعديلاتها أي من معاملات السحب أو الإيداع أو التحويل أو الاستعلام عن الرصيد خلال عام بالنسبة للحسابات الجارية وحسابات الهاتف المحمول, و خلال عامين بالنسبة لحسابات التوفير, و لا تعتبر المعاملات التي يقوم بها البنك أو الغير على حسابات العملاء مثل خصم العمولات والمصروفات أو إضافة العوائد أو صرف الشيكات من المعاملات التي يترتب عليها تنشيط الحساب , و يجب على العميل حتى لا يتعرض حسابه للغلق كأثر لركوده أن يقوم بتنشيطه, وذلك بأن يجري علي حسابه الجاري أو حساب هاتفه المحمول معاملة أو عملية واحدة على الأقل كل عام , وبأن يجري علي حساب التوفير معاملة أو عملية واحدة على الأقل كل عامين سواء بالسحب, أو بالإيداع, أو بالتحويل, أو بالاستعلام عن الرصيد , وأنه يحق للعميل تنشيط حسابه الراكد طالما يوجد له بالبنك حسابات أخرى نشطة, وذلك إما من خلال فروع البنك, أو من خلال القنوات الإلكترونية المتاحة, مع أحقية البنك في التحقق من هويته, وفقا لإجراءات البنك المنظمة لذلك .

**ويقر العميل بقبوله وموافقته على الآتي:**

أ - لا تعتبر المعاملات أو العمليات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء, مثل خصم العمولات والمصروفات, أو إضافة العوائد, من المعاملات أو العمليات التي يترتب عليها تنشيط الحساب.

ب - أن يستمر البنك في صرف أي شيك مسحوب صادر من العميل, وأن يقبل الحوالات الواردة إليه, وتنفيذ أي تعليمات مستديمة على الحسابات الراكدة, ولا يعتبر ذلك إعادة تنشيط للحسابات الراكدة.

ج - لا تسري تعليمات الحساب الراكد, على التسهيلات الائتمانية أو التمويلات المصرفية, أو البطاقات المدفوعة مقدماً, والأوعية الادخارية.

د - يتم إيقاف التعامل ببطاقة الخصم المباشر للحساب الراكد المربوطة به آليا, عند تحويل الحساب الى راكد, مع اخطار العميل بذلك.

ه - لا يتم تنشيط الحسابات الراكدة بموجب أي توكيلات.

و - لا يتم ارسال كشوف حساب للعميل بشأن الحسابات الراكدة, ولكن يقوم البنك بإخطاره, في خلال مواعيد إرسال تلك الكشوف, للحضور للبنك لمراجعة وتحديث بياناته على نماذج البنك المعدة لذلك الغرض, وأنه يمكن للعميل الاتصال بخدمة عملاء البنك لاتخاذ ما يلزم حيال ذلك, ويفوض العميل البنك في أن يخصم مصاريف إخطاره طبقاً للتعريفة المصرفية المقررة.

٢٢- يحفظ البنك سرية كافة البيانات والمعلومات المرتبطة بحسابات العميل, وودائعه وأماناته وخزائنه بالبنك أو التي يتسلمها من العميل بسبب أو بمناسبة إجراء المعاملات والعمليات البنكية, أو تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية العادية أو الالكترونية له , ويتعهد البنك بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم, إلا طبقاً ونفاذا للقواعد والقيود و الضوابط والإجراءات المنظمة للحالات التي يجوز أو يجب علي البنك فيها الإفصاح عن كل أو جزء من تلك البيانات أو المعلومات, دون إذن من العميل علي النحو الوارد حصرا بالفصل التاسع من قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي رقم ١٩٤ لسنة ٢٠٢٠ ولائحته التنفيذية وتعديلاتهما .

٢٣- وفي جميع الأحوال يلتزم العميل بالمحافظة على, بياناته ومعلوماته عن حساباته وودائعه وخزائنه ومستنداته البنكية ويقر بعدم مسئولية البنك, إذا تم الإفصاح عن أي مما ذكر, بسبب يرجع اليه أو لأي من تابعيه أو خلفه الخاص أو العام.

٢٤- يأذن العميل للبنك, بأن يطلع مقدمي خدمات التعهيد ومقدمي خدمات التقنية المرخص لهم بذلك على بياناته اللازمة لمباشرة الخدمات الموكلة إليهم من البنك, والمرتبطة بتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية, وغيرها من العمليات والمعاملات المصرفية.

٢٥- يقر العميل بأحقية البنك في المراجعة والموافقة على طلبه بالاشتراك في أي من الخدمات أو المنتجات المصرفية المقدمة منه, والتحقق من عدم وجود اشتباه خلال ٢٤ ساعة من بدء تشغيل الخدمة, وأيضاً في أي وقت خلال فترة سريانها.

٢٦- يقر العميل بأن كافة تعليماته التي يصدرها للبنك, من خلال الوسائط الإلكترونية المستخدمة, في تقديم أي من الخدمات المصرفية صحيحة, ونافذة وملزمة له, ويلتزم البنك فور تسلمها أو علمه بها بتنفيذها, وترتيب كافة آثارها, ويقر العميل بمسئوليته عنها, وبتحمله جميع النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.

٢٧- يأذن العميل للبنك - ولمن يعهد إليهم - بتقديم خدمة خاصية المكالمات المسجلة في تسجيل بياناته, والاحتفاظ بها وذلك لغرض تحديث البيانات, أو لتفعيل البطاقة أو لتفعيل أي من الخدمات التي يتيحها البنك, من خلال مركز الاتصال حاليا أو مستقبلا, ويتحمل العميل المسئولية المترتبة على ذلك.

٢٨- يحق للبنك إيقاف الحساب أو أي حسابات فرعية له, وإيقاف البطاقات المصدرة عليه أو إلغائها كلياً, في حالات توقيع حجز تحفظي أو تنفيذي قضائي أو إداري على حساب العميل, وكذلك في أي حالة يصدر فيها قرار أو أمر من الجهات المختصة بالتحفظ على الحساب, أو في حالات الاشتباه بغسل الأموال, ويقوم البنك بإخطار العميل بذلك, ويقر العميل بمسئوليته عن رفع الحجز أو التحفظ على الحساب بمعرفته, دون أدنى مسئولية على البنك في ذلك.

٢٩ يقر العميل ويوافق على استخدام البنك للوسائل الإلكترونية المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية وعلى أي تغييرات في الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات والمنتجات المصرفية تتم من خلال كافة قنوات تقديم هذه الخدمات والمنتجات المصرفية كما يقر بالموافقة على الشروط والاحكام المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية وأي تعديلات عليها يتيحها البنك الكترونيا.

## ثالثا - الشروط والاحكام التفصيلية لبطاقات الخصم المباشر:

**يلتزم العميل ويتعهد ويقر بالآتي:**

١-بصحة جميع المعاملات والعمليات التي تتم آلياً طبقا لنظام بطاقة بنك القاهرة للخصم المباشر Debit Card, ويتحمل العميل جميع النتائج المترتبة على ذلك, ويقر بأن تكون لبيانات المعاملات والعمليات التي تدون على الوسائل الممغنطة, والبيانات المستخرجة منها حجية قاطعة في الإثبات, لا تقبل إثبات العكس عند تسوية أي خلاف ينشأ مع البنك بصددها اتفاقا أو قضاءً.

٢-بأن يحتفظ برقمه السري, وبالبطاقة التي تسلمها من البنك, ويحافظ على البطاقة من الفقد أو السرقة أو الضياع, وبعدم الإفصاح عن رقمه السري لأي أحد غيره, ويقر العميل بتحمله المسئولية والنتائج المترتبة على حصول أي من الغير على البطاقة أو استخدامها في أي معاملة أو عملية أو في سحب أي مبالغ من حسابه, ويقر العميل بأن المبالغ المسحوبة في هذه الحالة تكون مسحوبة منه شخصيا, مع تحمله بكل ما يترتب عن ذلك من نتائج وآثار قانونية.

٣-بإضافة رقم تليفون محمول على ماكينات الصراف الآلي ATM وذلك على نماذج البنك المعدة لهذا الغرض, حتى يمكنه استلام رسائل تنبيهية (SMS) فورية بأي تعاملات أو معاملات تجري على بطاقته وفقا للتعليمات المنظمة.

٤-بأن مدة بطاقة الخصم المباشر الصادرة له هي خمس سنوات, تبدأ من تاريخ إصدارها, وتنتهي بانتهاء آخر يوم في شهر الصلاحية المدون عليها, ويجدد البنك البطاقة تلقائياً ما لم يخطر العميل البنك برغبته في عدم التجديد قبل انتهائها بستين يوما, وما لم يرفض البنك تجديدها, أو يقرر إيقاف التعامل بها لأي سبب يراه البنك, ويقر العميل بأنه يتحمل قيمة مصاريف التجديد كاملة, ويفوض البنك في خصمها من حساباته لديه.

٥- بأنه يفوض البنك ويأذن له, في أن يخصم عمولات السحب النقدي لاستخدامه للبطاقة, والمصروفات والعمولات الإضافية التي قد تحتسب عند استخدام البطاقة بالعملة الأجنبية, من حساباته بالبنك, ولا يحق للعميل الاعتراض على ذلك, ويلتزم العميل بسعر الصرف المطبق, وبتنفيذ تعليمات البنك المنظمة لاستخدام البطاقة, ومنها عدم سحب أي مبالغ من داخل صالات الفرع, إلا في حالات طلب صرف مبالغ تفوق المبالغ التي يمكن سحبها من ماكينات الصراف الآلي, أو لحدوث عطل بها.

٦-بأن يكون توقيعه في جميع معاملاته التي تتم باستخدام البطاقة توقيعا مطابقا لنموذج توقيعه المحفوظ لدى البنك, وفى جميع الأحوال تعتبر الإيصالات والفواتير المدون بها بيانات البطاقة الأساسية والإضافية, سواء تم تدوين البيانات بطريقة يدوية أو إلكترونية, نافذة في حق العميل سواء كان التوقيع مطابق أو غير مطابق.

٧-بصحة جميع العمليات والمعاملات التي تجري بواسطة ماكينة الصراف الالي, ويتم قيدها على حساب البطاقة, وأنها تتم بمعرفته, ومن خلال استخدام الرقم السري الخاص به, وتنفذ في حقه ويتحمل الاثار المترتبة على ذلك.

٨- بعدم استخدام البطاقة في أي معاملات مقامرة, من خلال الإنترنت أو أي معاملات أخرى محظورة قانوناً.

٩-بحق البنك في إيقاف البطاقة أو إلغائها دون إخطار مسبق, وذلك إذا استخدمت بالمخالفة للقوانين أو القواعد أو التعليمات السارية أو لهذه الشروط والأحكام.

١٠- بتفويض البنك والإذن له في أن يخصم كافة المعاملات والعمليات المحلية والدولية التي تتم من خلال البطاقة على حسابه المربوط بها, وفقاً لقيمة المعاملة الواردة بتقرير المؤسسات الدولية بعملة التسوية (الدولار الأمريكي ومقومة بسعر البنك في تاريخ تسوية المعاملة) ويتم تحويل قيمة العمليات والمعاملات التي تتم بالعملة الأجنبية إلى الجنية المصري, بسعر الصرف الذي يحدده البنك وقت تسوية المعاملة, بالإضافة إلى العمولات التي يتقرر إضافتها لسعر العملة.

١١- بأن عملية الإيداع النقدي بماكينات الصراف الآلي تتم بشكل آلي, وتقيد بحساب العميل في ذات اللحظة ويتحمل العميل المسئولية القانونية بكافة آثارها, إذا وجدت أوراق نقدية مزيفة أو غير صالحة للاستعمال ضمن النقدية المودعة بمعرفته بالماكينة, ويقر بحق البنك في استبعاد قيمة تلك الأوراق من اجمالي مبلغ الإيداع, وأن يتخذ الإجراءات التي تقررها أنظمة العمل بالبنك والقانون في مثل تلك الحالة.

١٢- بعدم مسئولية البنك عن نتائج رفض أي جهة التعامل بالبطاقة, وعن أي أضرار تلحق به نتيجة لذلك أو بسبب أي خلل يصيب ماكينة الصراف الآلي, أو آلات تخزين المعلومات أو تحليلها أو أي أعطال تصيب أجهزة الاتصال بين مركز البطاقات والبنوك الصارفة, أو لأي أسباب أخرى غير مرتبطة البنك.

١٣-بالالتزام بشروط استخدام بطاقة بنك القاهرة الدولية للخصم المباشر منذ تسلمها من البنك, ويقر بأنه يحق للبنك تعديلها من وقت لآخر, وأن إعلان البنك عن تعديل أو إضافة أي بنود لتلك الشروط بمقار فروعه أو على موقعه الإلكتروني بمثابة إخطار له بذلك.

١٤-بأن ماكينة الصراف الالي تقوم بتجميد نشاط البطاقة, وسحبها تلقائيا في حالة إجراء ثلاث محاولات متتالية خاطئة لإدخال الرقم السري "Pin" أو احتجاز البطاقة في حالة عدم سحب البطاقة من الماكينة بعد انتهاء العملية خلال الفترة الزمنية المحددة لإجرائها, وللعميل أن يتقدم للبنك بطلب إصدار بطاقة جديدة ويتحمل مصاريف إعادة إصدار البنك لتلك البطاقة.

١٥- بأنه إذا لم يسحب العميل المبلغ الذي طلب صرفه من ماكينة الصراف الآلي "ATM" خلال الفترة الزمنية المحددة لذلك, منذ إبراز هذا المبلغ من المكان المخصص له بالماكينة, فإن البنك لن يكون مسئولا عن إعادة قيد الخصم للمبلغ الذي سحب من رصيد الحساب الخاص بالبطاقة بموجب هذه العملية إلا بعد إجراء جرد للماكينة, والعبرة بما يسفر عنه ذلك الجرد, ولا يحق للعميل الاعتراض على ذلك.

١٦-عند استعمال البطاقة في ماكينات الصراف الالي "ATM" أو نقاط البيع "POS" لتنفيذ أي معاملة أو عملية, فستكون سجلات البنك وحدها بخصوص تلك المعاملة أو العملية هي القاطعة في الإثبات والملزمة للعميل, وفي جميع الأحوال يخصم البنك قيمة المسحوبات أو المصروفات التي تمت بالبطاقة, من رصيد الحساب المربوط بها.

١٧-بعدم مسئولية البنك عن أي ضرر يلحق بالعميل, بسبب الأعطال الناجمة عن انقطاع التيار الكهربائي التي تخرج عن نطاق سيطرة البنك.

١٨-بأن جميع القيود التي يثبتها البنك سواء كانت خصم أو إضافة تكون صحيحة ولا يجوز الاعتراض عليها, وللبنك الحق في إثبات تلك القيود بكافة طرق الاثبات, وأنه إذا حدث خلاف أو نزاع بين حامل البطاقة الأساسية أو الإضافية وبين البنك وعُرض ذلك النزاع على القضاء فستكون السجلات والمستندات والبيانات المدونة على الوسائط الممغنطة هي دليل الإثبات الذي لا يقبل إثبات ما يخالفه.

١٩-بأن يتابع حركة وأرصدة حساباته بالبنك بصفة دورية, وفى حالة اعتراضه على أي مبالغ مخصومة من حساب البطاقة, يجب أن يكون اعتراضه المقدم للبنك مقرونا بالمستندات اللازمة خلال مدة لا تتجاوز ١٥ يوما من تاريخ الخصم على الحساب, كما يحق للعميل طلب صور الفواتير لتلك المعاملات, ويتحمل قيمة المصاريف المحددة لتلك الخدمة.

٢٠-بأنه في حالة اعتراض العميل على أي مبالغ مخصومة من حسابه نتيجة استخدام البطاقة, فإن البنك لا يقوم بإضافة قيمة تلك المعاملة لحساب البطاقة, إلا بعد أن يرد إليه سند الإضافة من البنك الصارف, أو ثبوت حق العميل في استرداده بموجب الاعتراض المقدم منه وفقا للمواعيد والإجراءات المتبعة بالبنك, وفي حالة عدم ثبوت حقه في استرداد المبلغ المعترض عليه, فإن العميل سيتحمل مصروفات ذلك, ولا تكون أي مطالبة للعميل في مواجهة أي جهة أخرى موضوعاً لأي مقاصة في مواجهة البنك.

٢١-بعدم مسئولية البنك عن أي خلافات أو منازعات تنشأ بين حامل البطاقة الأساسية أو الإضافية مع التجار, حول السلع والخدمات التي حصل عليها باستخدام البطاقة.

٢٢-بتحمل قيمة المصروفات الخاصة بعمليات الاعتراض على المعاملات, وفقا للتسعيرة المصرفية التي يحددها البنك.

٢٣- بأنه في حالة فقد البطاقة أو سرقتها , فإن العميل يلتزم بإبلاغ مركز الاتصال بالبنك بذلك, على رقم ١٦٩٩٠ وبرغبته في إيقاف البطاقة بشكل مؤقت أو دائم, حتى يتمكن البنك من إيقاف التعامل بالبطاقة سواء كان هذا الإيقاف مؤقتا أو دائم , ويقر العميل بالعلم بأنه سيتم إلغاء البطاقة بمجرد مبادرته بالإبلاغ بفقدها وطلبه إيقافها بشكل دائم , وعندئذ لا يحق له إذا ما عثر عليها بعد ذلك أن يستخدمها مرة أخرى , ويجب عليه إذا أراد استخراج بدلا منها, أن يتقدم بطلب استخراج بطاقة جديدة, مع تحمله بقيمة مصروفات ذلك , أما في حالة طلب العميل إيقاف بطاقته مؤقتاً, فإنه يمكنه إعادة تشغيلها عن طريق الفرع المصدر لها, أو من خلال مركز الاتصال, و يقر العميل بالعلم بأن البنك سيقوم بإيقاف البطاقة خلال ٦٠ دقيقة من تاريخ إبلاغ العميل له بإيقافها.

٢٤- في حالتي عدم تسلم العميل للبطاقة أو ارتدادها من مقدم تلك الخدمة, فإنه يجب عليه الحضور للفرع لتسلم البطاقة المصدرة أو المجددة خلال موعد غايته٦٠ يوما من تاريخ طلب إصدارها أو تجديدها ويقر بالعلم بأنه إذا لم يحضر لمقر الفرع لتسلم البطاقة خلال تلك الفترة, فإن البنك سيقوم بإلغائها وفي كل الأحوال فإنه لا يحق للعميل استرداد مصاريف إصدار أو تجديد تلك البطاقة.

٢٥- إذا رغب العميل في إنهاء اشتراكه في نظام بطاقة بنك القاهرة للخصم المباشر Debit Card , فإنه يجب عليه أن يقدم طلبا كتابيا بذلك لذات الفرع المفتوح لديه حسابه والمصدر للبطاقة, وأن يرد أصل البطاقة مع الطلب للبنك.

٢٦- إذا لم يتذكر حامل البطاقة رقمه السري, فإنه يمكنه إعادة إدخال رقما سريا جديدا مع تحمله المصروفات المقررة لذلك, إما عن طريق الاتصال بمركز خدمة عملاء ببنك القاهرة ١٦٩٩٠ أو التوجه الي أي من فروع البنك, طالبا تمكينه من إعادة إدخال رقم سري جديد مع تحمله المصروفات المقررة لذلك.

## رابعاً - الشروط والأحكام التفصيلية لخدمة القاهرة كاش:

١- تقتصر هذه الخدمة على عمليات تحويل الأموال بين حسابات الهواتف المحمولة المختلفة, وتتم بين الهاتف المحمول الخاص بمستخدم النظام وحسابه المصرفي المربوط به لدى ذات البنك.

٢- يجب أن يرتبط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول بمصر , وأن يكون هذا الخط في حيازة العميل الفعلية.

٣- يحق للعميل التعامل على رصيده الإلكتروني بالسحب أو الإيداع أو التحويل لأي مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني للعملاء الآخرين, بحيث يجوز لأي منهم سحبها, أو إضافتها, إلى رصيده الإلكتروني.

٤- فور توقيع العميل علي طلب فتح الحساب, والاشتراك في الخدمات وبعد استيفاء باقي الشروط المطلوبة, واستكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول, وبعد التحقق من هويته من قبل البنك, سيقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلي العميل, يؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول, وإخطاره بالرقم السري الخاص به M. PIN الذي يسمح له بالدخول علي حساب الهاتف المحمول لمرة واحدة, وتأميناً للتعامل علي حساب الهاتف المحمول فإن العميل سوف يكون ملتزماً عند دخوله علي حساب الهاتف المحمول لأول مرة بتغيير رقمه السري, وأن يستخدم رقما سريا جديدا بدلا منه ينشئه بنفسه ويحتفظ به و يتحمل مسئولية حفظه والنتائج المترتبة علي معرفة الغير به, ويجب عليه تغييره فورا إذا علم به أحدا غيره.

٥ -يقر العميل ويوافق على أن الرصيد الدائن لحساب الهاتف المحمول لن يطبق عليه أي عوائد, ولا يحق له الحصول بموجبه على تسهيلات ائتمانية أو تمويلات مصرفية.

٦- يقتصر حق العميل في استخدام أي من الوسائط الإلكترونية المتاحة على الخدمات المتعلقة بحسابه المربوط برقم هاتفه المحمول فقط, دون أي من حساباته الأخرى المفتوحة لدي البنك, والتي تخضع للقواعد المصرفية العامة المعمول بها لدي البنك.

٧-يحق للعميل إغلاق حساب هاتفه المحمول, واسترداد النقدية الموجودة برصيده الإلكتروني, وذلك عن طريق توقيعه على النموذج الخاص بطلب إلغاء الخدمة لدي أحد فروع البنك, ويلتزم البنك بإغلاق حساب الهاتف المحمول (بعد استلام العميل النقدية) وذلك خلال ٧٢ ساعة من طلب إلغاء الخدمة.

٨- في حالة انهاء أو توقف عمل النظام المتعلق بالخدمة من قبل البنك, فإن البنك سيقوم بالوفاء للعميل بتعهداته السابقة على ايقاف تلك الخدمة, بما في ذلك القيام بتغيير وحدات النقود الالكترونية إلى ما يعادلها بالجنية المصري, طبقا لشروط وإجراءات البنك المنظمة لذلك.

٩-يقتصر الحق في استخدام تلك الخدمة والانتفاع بها علي العميل بشخصه, ولا يقبل البنك التعامل بشأنها بأي توكيلات, ويلتزم العميل في جميع الأحوال بعدم السماح لغيره باستخدامها أو الانتفاع بها.

١١- لا يحق للعميل أن يودع أي مبالغ في حساب مربوط بهاتف محمول باسم عميل غيره.

١٢- يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري, وإبقائه في جميع الأوقات تحت سيطرته الشخصية, وعدم الإفصاح عنه للغير, ويتحمل العميل وحده مسئولية ونتائج إفشاء رقمه السري, أو أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته.

١٣-يتيح البنك للعميل حامل بطاقات الدفع الإلكترونية المختلفة الصادرة من بنك القاهرة فقط, تغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد هذه البطاقات.

١٤-إذا تم إيقاف رقم الهاتف المحمول المربوط بحساب العميل, فإن البنك سيقوم بمجرد إبلاغه بذلك بإيقاف حق العميل في استخدام تلك الخدمة, من خلال رقم الهاتف المحمول الذي تم إيقافه, ويلتزم العميل بإبلاغ البنك فورا عن فقد أو سرقة رقم هاتفه المربوط بحساب هاتفه المحمول أو تخليه عنه, وإذا لم يلتزم العميل بذلك فإنه يتحمل مسئولية ونتائج المعاملات والعمليات التي تمت من خلال حسابه المربوط برقم هاتفه المحمول, حتى اليوم التالي لتاريخ إبلاغ البنك بذلك الإيقاف.

١٥-يتحمل العميل مسئولية ونتائج المعاملات والعمليات التي تتم على حساب هاتفه المحمول, طالما أنها تمت من خلال رقم خط هاتفه المربوط بحساب هاتفه المحمول, وباستخدام رقمه السري, ويقر العميل بأن دفاتر البنك وسجلاته العادية والالكترونية هي المرجع والحجة والدليل بشأن تلك المعاملات والعمليات, وفى جميع الأحوال يسقط حق العميل في الاعتراض على أي عمليات تتم من خلال الخدمة بمرور ٤٥ يوم من تاريخ إجراء العملية.

١٦- يقر العميل بعلمه بالمخاطر الأمنية المرتبطة باستخدام خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول, ويلتزم باتخاذ الاحتياطات الأمنية اللازمة لضمان الاستخدام الآمن لهذه الخدمة.

١٧ -يقر العميل بعدم مسئولية البنك عما يصيبه من خسائر أو أضرار بسبب خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة, أو لاستخدامه الخدمة بشكل خاطئ, أو لعدم كفاية رصيد حساب هاتفه المحمول, أو لأي أسباب آخري مرتبطة بالعميل.

١٨-يقر العميل بعدم مسئولية البنك عن أي أضرار تلحق به نتيجة انقطاع الخدمة بشبكة الإنترنت, أو الهاتف المحمول أو بسبب انقطاع الكهرباء, أو بسبب أي مشاكل أو أعطال أخري قد تطرأ على الشبكة أو خط الهاتف المحمول.

١٩- تتوفر خدمة القاهرة كاش على مدار ٢٤ ساعة يوميا, وفي حال انقطاع الخدمة لأي سبب فإن البنك سيبذل قصاري جهده لاسترجاع تلك الخدمة في أقرب وقت, والاعلان عن ذلك بالموقع الالكتروني للبنك المتعلق بتلك الخدمة.

٢٠-عدم مسئولية البنك عن النتائج المترتبة على رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد, وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة مباشرة, وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده العميل إلي حساب الهاتف المحمول, وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك المؤسسة.

٢١-يلتزم العميل بتحميل التطبيق على جهازه من خلال المتجر الإلكتروني الخاص بجهاز هاتفه المحمول, كما يقر بعدم مسئولية البنك عن تحميل التطبيق من خلال أي قنوات أخري بديلة.

٢٢-يجب علي العميل قراءة جميع ما يصدر عن البنك من تحذيرات أو تنبيهات, مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال أو الهندسة الاجتماعية... إلخ.

٢٣-يلتزم العميل بأن يكون الهاتف المحمول الخاص به, والمستخدم في عمليات الدفع عن طريق الهاتف المحمول غير مخترق Rooted / Jail broken.

٢٤-تخضع عملية فتح وتشغيل الحساب الإلكتروني المربوط برقم الهاتف المحمول لكل من تعليمات البنك المركزي المصري, والتشريعات النقدية, وكذلك قواعد مكافحة الغش وغسل الأموال ومكافحة الإرهاب السارية في مصر.

٢٥-يتم التعامل مع الوحدات الإلكترونية القائمة في الحساب الإلكتروني وفقاً للقوانين السارية, في حالة وفاة المشترك وبمجرد إخطار البنك بذلك.

٢٦-يتعهد العميل بسداد عمولات ومصروفات التسجيل في الخدمة (عمولات فتح حساب الهاتف المحمول), والعمولات والمصاريف السنوية, وعمولات السحب والإيداع والتحويل, والعمولات والمصروفات المتعلقة بأي خدمات إضافية أخرى مرتبطة بتلك الخدمة, والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية, وسوف تحتسب هذه العمولات والمصروفات على أساس تكلفة العملية الواحدة, ومدة تمرير الاتصالات التي تقدمها شركة اتصالات الهاتف المحمول للعميل عبر شبكاتها, سواء كان في شكل مكالمة هاتفية أو رسالة نصية قصيرة.

٢٧-البنك غير ملزم بقبول التعليمات الكتابية أو التفويضات الصادرة من العميل, عند قيامه بإجراء المعاملات أو العمليات من خلال هذه الخدمة.

٢٨-يتعهد العميل تعهداً غير قابلا للإلغاء, بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد يتكبدها نتيجة تنفيذ البنك لتعليماته, بما في ذلك الرسوم والمصاريف القضائية, وأتعاب محاميه ومستشاريه وكافة المصاريف.

٢٩- العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم تلك الخدمة, هي عملة الجنيه المصري.

٣٠- يقر ويعلم العميل بأنه يتم ربط كل خط هاتف محمول مصري بحساب هاتف محمول واحد فقط, ولا يحق له تسجيل أكثر من ثلاثة أرقام هواتف محمولة لاستخدام تلك الخدمة, وإذا رغب العميل في تغيير رقم خط هاتفه المحمول المربوط بالحساب, فإنه يلتزم بإخطار البنك بذلك ليتخذ اللازم.

## خامسا - الشروط والأحكام التفصيلية لخدمتي الإنترنت والموبايل البنكي:

١-فور توقيع العميل على طلب فتح الحساب والاشتراك في خدمتي الانترنت والموبايل البنكي, واستكمال الإجراءات المطلوبة لذلك وبعد تحقق البنك من هويته, فسيتم تسليمه كلمة السر و أجهزة رموز الأمان الخاصة به.

٢- يستطيع العميل الدخول لحسابه, عن طريق الخدمات المصرفية عبر الانترنت, والهاتف المحمول وتأمينا للتعامل على حسابه فإنه سيكون ملتزما عند دخوله على تلك الخدمات بتغير كلمة السر لأول مرة, واستخدام كلمة سر جديدة بدلا منها, ينشئها العميل بنفسه ويحتفظ بها على مسئوليته الشخصية.

٣-يلتزم العميل بمعالجة أجهزة وبرامج الحاسب الآلي التي يستخدم الخدمة من خلالها, ويجب أن تكون مستوفية للحد الأدنى من المواصفات المحددة من البنك, ويحق للبنك تعديل تلك المواصفات من وقت لآخر, مع إخطار العميل بذلك, ولن يتحمل البنك أي مسئولية عن أي أضرار قد يتكبدها العميل بسبب عدم إلمامه بالمواصفات التي قام البنك بتعديلها, ويحق للبنك إجراء التعديلات التي يرى أنها مناسبة لتطوير وتحسين أداء خدمتي الانترنت والموبايل البنكي, كلما رأي مبررا لذلك.

٤- يقر العميل بأنه يحق للبنك من وقت لآخر أن يجري أي إضافات أو تعديلات أو صيانة أو تحديث للخدمات المصرفية الإلكترونية, التي يعلن عنها البنك, وعن مدة توقف الخدمة خلالها, على موقعه الالكتروني المتعلق بهذه الخدمة, ويقبل العميل توقف هذه الخدمة بشكل مؤقت, وما يترتب علي ذلك من آثار, ويقر العميل بعدم مسئولية البنك عن نتائج عدم تمكنه من استخدام خدمتي الانترنت والموبايل البنكي خلال تلك الفترة , وفي هذه الحالة لا يحق له الرجوع على البنك بأي مطالبات عما قد يصيبه من أضرار.

٥- يقر العميل بعدم تحمل البنك مسئولية ونتائج أي عطل في وسائل الاتصالات أو شبكات الإنترنت أو أي فيروسات يترتب عليها توقف أو خلل في أداء الخدمة, أو لأي أسباب أو أحداث أخرى تخرج عن إرادة البنك.

٦- على الرغم من استخدام البنك لكافة التقنيات والوسائل الأمنية الممكنة لحماية العميل المشترك في خدمتي الانترنت والموبايل البنكي من مخاطر شبكة الانترنت والجرائم المعلوماتية, فإن البنك لن يتحمل المسئولية الناشئة عن أي ضرر قد يلحق بالعميل نتيجة المخاطر المترتبة على استخدامه شبكة الانترنت, ويقر العميل بأنه يتحمل مسئولية ونتائج كافة المخاطر الناجمة عن استخدامه هذه الخدمة.

٧- يقر العميل بأنه يتحمل مسئولية ونتائج الدخول على خدمتي الموبايل والإنترنت البنكي, باستخدام أي برمجيات أو أجهزة عامة أو مشتركة أو خاصة, يترتب عليها تعريض أمن وفاعلية استخدام تلك الخدمة لمخاطر, وبمسئوليته إذا ترتب على ذلك كشف لبيانات حسابه.

٨- يقتصر الحق في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية علي العميل الأساسي المشترك في الخدمة صاحب الحساب بشخصه, ولا يحق لأي من وكلائه استخدام هذه الخدمات نيابة عنه.

٩-يحق للبنك رفض تنفيذ أية تعليمات أو استفسارات أو تعاملات أو عمليات ترد إليه من العميل, أثناء استخدامه لهذه الخدمة , كما يحق للبنك أن يوقف أو يحد من استخدام العميل للخدمات الإلكترونية, أو أي جزء منها مع إخطار العميل بذلك.

١٠-يقر العميل بأنه يجري بمعرفته وحده دون مراجعة إضافية أو تدخل من البنك, كافة المعاملات والعمليات, و يدخل البيانات, ويصدر التعليمات المتعلقة باستخدامه هذه الخدمة , و يقر أيضا بعدم تحمل البنك أي مسئولية عن أي أضرار قد تلحق به بسبب استخدامه الخدمة بشكل خاطئ, أو لأي أسباب أخرى لا ترجع إلى البنك.

١١-يجب علي العميل أن يتصل فورا بالبنك علي رقم ١٦٩٩٠ ويطلب منه وقف خدمتي الانترنت والموبايل البنكي إذا وصل لعلمه أن شخصا آخر قد اطلع أو علم ببياناته السرية , وفي حالة عدم مبادرته لإبلاغ البنك بذلك فإنه يتحمل مسئولية ونتائج أي عمليات أو معاملات تجري على حسابه, ولو لم يصرح بها , وتصبح كافة المعاملات والعمليات التي تجري باستخدام بياناته السرية مؤكدة , ويقر العميل بعلمه بأن البنك سيقوم بوقف خدمتي الانترنت والموبايل البنكي, في خلال ٢٤ ساعة من تاريخ تسلم البنك لطلب الإيقاف.

١٢- في حالة توقف هاتين الخدمتين بسبب توقف الانظمة التي يتم تشغيلها من قبل البنك, أو أي من مقدمي الخدمات للبنك المرخص لهم بذلك , فإن البنك سيبذل العناية الواجبة لاستعادة الخدمات في أقرب وقت, وعند استعادة الخدمة فإن البنك سيعلن عن ذلك بموقعه الالكتروني المتعلق بتلك الخدمة.

١٣- يتحمل العميل مسئولية ونتائج صحة البيانات المتعلقة بخاصية دفع الفواتير, وذلك دون أدنى مسئولية على البنك.

١٤- يلتزم العميل بتوفير رصيد كاف في الحساب, لدفع أي فواتير في تواريخ استحقاقها ولا يتحمل البنك مسئولية ونتائج عدم دفع أي فواتير في تواريخ استحقاقها, بسبب عدم وجود رصيد كاف, ويتحمل العميل وحده أي عوائد أو غرامات تترتب على تأخره في السداد.

١٥- يقر العميل بعدم مسئولية البنك و مقدمي الخدمات المرخص لهم بذلك ,عن أي أضرار تلحق به بسبب التأخير في إرسال ونقل وتلقي المعلومات, أو بسبب أخطاء أو ضياع المعلومات, أو بسبب تعطل أجهزة الاتصالات أو انقطاع الكهرباء, أو الانترنت أو تعطل الأجهزة الإلكترونية, أو بسبب توقف العمل لظروف القوة القاهرة, أو الكوارث الطبيعية, أو للدواعي الأمنية, أو بسبب التدابير التي تتخذها سلطات الدولة, أو لأي أحداث أخرى تتسبب في توقف الخدمة.

١٦-يلتزم العميل بقراءة وتفهم وقبول التحذيرات والإخطارات التنبيهية التي يصدرها البنك, على موقعه الإلكتروني المتعلق بالخدمات الإلكترونية, ويلتزم أيضا بجميع الشروط والأحكام التي يعلنها البنك على الموقع الإلكتروني للبنك المتعلق بتلك الخدمات الإلكترونية وتعديلاتها.

١٧- يبذل البنك , قصاري جهده لتقديم خدمتي الانترنت والموبايل البنكي , ويقر العميل بعدم مسئولية البنك عن أي إخفاق في تقديمها جزئيا أو كلياً, لأي سبب خارج عن سيطرته , ويقر العميل أيضا بأن البنك لم يقدم له أي التزامات أو ضمانات تتعلق على سبيل المثال لا الحصر بالجودة والسرعة والأداء والدقة...إلخ , ولا يضمن البنك خلو البرامج المتعلقة بتلك الخدمة من الأعطال أو الخلل, ويتعهد البنك باتخاذ التدابير اللازمة لدرأ حدوث أي مما تقدم.

١٨- يقر العميل بالعلم بأن البنك يقدم الخدمات المتعلقة بالموبايل والانترنت البنكي على مدار الساعة, وفي حالة توقف هذه الخدمات لأي سبب فإن البنك سيبذل قصاري جهده لاستعادة تلك الخدمة في أقرب وقت ممكن وسيقوم بالإعلان على الموقع الالكتروني للبنك المتعلق بهذه الخدمة بمدة الانقطاع والوقت المتوقع لعودتها, وبعودتها ويقر العميل بعدم مسئولية البنك عن أي أضرار تلحق به بسبب توقف تلك الخدمات.

١٩- يتحمل العميل مسئولية الحفاظ على بياناته السرية, ويلتزم باتخاذ الإجراءات اللازمة لحفظها وعدم إفشائها لأي شخص أو موظف من موظفي البنك أو أية جهة أخرى.

٢٠- يقر العميل بأن شعار بنك القاهرة هو علامة تجارية مملوكة ومسجلة لصالح البنك , وأنه يحق للبنك أن يمتلك أي علامات تجارية خاصة بمنتجاته الواردة في صفحات الموقع , ولا يحق للعميل نسخ الصور والرسومات والمعلومات والعلامات والنصوص والمواد الدعائية والشاشات وصفحات الموقع, بما فيها من تصميم الصفحات الظاهرة بالموقع, باعتبارها ملكية خاصة للبنك أو أي من مقدمي الخدمات المشار إليهم في صفحات الموقع.

٢١- يلتزم ويتعهد العميل بعدم نسخ, أو نشر أي من البرامج أو الشاشات أو المستندات أو الصور أو الرسومات أو المعلومات أو العلامات أو النصوص أو المواد الدعائية الخاصة بالبنك, والمتاحة على صفحات الموقع, كما يلتزم العميل بعدم السماح لأي أشخاص آخرين بالقيام من خلاله بنسخ أو تعديل أي من تلك البرامج أو الشاشات أو المستندات المتاحة عبر الموقع, أو بتحميل أو نقل برامج خدمتي الانترنت والموبايل البنكي , وفى حالة مخالفة العميل لذلك أو عدم تأمين تلك البرامج والمستندات , فإنه يحق للبنك الرجوع عليه بكافة الاجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقه, بخلاف التعويضات اللازمة لجبر ما لحق به من أضرار.

## سادساً - آلية الشكاوى:

يقر العميل بعلمه أنه يوجد بالبنك آلية سريعة ومجانية لتلقي شكاوى العملاء, من خلال نموذج داخلي موحد متاح بالفروع أو عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك, أو صندوق الشكاوى بالفرع, أو من خلال مركز الاتصال على رقم ١٦٩٩٠ ليتمكن البنك من فحص الشكوى, والرد علي العميل, وأنه يجوز للعميل تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي المصري في إحدى الحالتين الآتيتين:

١ – في حالة عدم الرد نهائياً علي العميل, من جانب البنك خلال ١٥ يوم عمل.

٢ - في حالة عدم قبول العميل لرد البنك, على الشكوى للمرة الثانية بعد إعادة الفحص من جانبه.

## سابعاً - إقرارات وتعهدات أخرى:

**يتعهد ويلتزم العميل ويقر بالآتي:**

١- بأنه المالك الأساسي والمستفيد الحقيقي و الوحيد من فتح الحساب , كما يقر بصحة المستندات والبيانات والمعلومات المقدمة منه للبنك , ويلتزم بأن تكون أي مبالغ تودع بالبنك بمعرفته أو بمعرفة الغير أو يتم تحويلها إلى أي من حساباته لدي البنك سارية وقانونية, ومن مصادر مشروعة قانونا, ويتحمل المسئولية القانونية المترتبة علي مخالفة ذلك , كما يلتزم العميل بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية وتعديلاتهما والقرارات المنفذة لهما, ويلتزم بإخطار البنك فور حدوث أي تعديلات قد تطرأ على أي من بياناته, أو مستنداته المقدمة للبنك, كما يتعهد بتحديث تلك البيانات كلما تطلب الأمر ذلك, أو كل خمس سنوات على الأكثر , وفى حالة إخلاله بالتزامه وتعهده هذا فإنه يحق للبنك قفل حسابه فورا, أو طبقا للإجراءات المنصوص عليها في طلب فتح الحساب, وهذا الملحق , مع اتخاذ التدابير اللازمة وفقا للقانون .

٢- باستخدام الحساب في الغرض المخصص من أجله, وبأن تكون العمليات التي تتم من خلاله مشروعة قانونا, وعدم استخدامه في أي عمليات تجارية.

٣- بأنه في حالة وجود ضامن أو كفيل للعميل بأحد المنتجات أو التمويلات المقدمة له من البنك, فإن العميل يصرح للبنك ويأذن له بالإفصاح عن بياناته و معلوماته محل الضمان للضامن أو الكفيل.

٤- بصحة جميع المعاملات و العمليات التي تتم من خلال الخدمات الالكترونية, التي يتم اجراؤها بواسطته أو باستخدام اسم المستخدم الخاص به وبرمزه السري.

٥- بأنه محظورا عليه استخدام أي من حساباته لدى البنك في شراء أو بيع عملات الدفع الافتراضية المشفرة, أيا كان نوعها أو مسماها, وبأنه يحق للبنك حال اكتشاف أي من تلك العمليات وقف التعامل على الحسابات فورا, وإخطار الجهات المختصة بذلك.

٦- بأنه هو المستفيد الحقيقي من الخدمات المصرفية العادية والإلكترونية, وبأن تكون جميع المعاملات والعمليات التي تتم من خلال الخدمات المصرفية العادية و الإلكترونية هي معاملات وعمليات صحيحة ومشروعة قانونا, وتستخدم في أغراض مشروعة, ولأشخاص غير محظور التعامل معهم ,ويتحمل العميل مسئولية مخالفة ذلك.

٧- يقر العميل إقرارا نهائيا لا رجوع فيه, بأنه قد اطلع وقرأ وعلم علما يقينيا قاطعا نافيا لأي جهالة بجميع الشروط والأحكام العامة الواردة بطلب فتح الحساب الموقع منه, بالإضافة الي الشروط والأحكام التفصيلية المتعلقة بالحسابات والعمليات والمعاملات والخدمات والمنتجات التي تضمنها هذا الملحق "ملحق رمز الاستجابة السريع" QR CODE" والمثبت بنهاية طلب فتح الحساب الموقع من العميل , و يقر العميل و يوافق مسبقا عليهما جميعا, وبما يتم إدخاله عليهما من تعديلات من وقت لآخر وبسريانهما علي الحساب الذي سيتم فتحه حاليا أو أي حسابات أخري تكون مفتوحة باسمه مسبقا لدى البنك, وكذلك أي حسابات أخرى يتم فتحها باسمه مستقبلا لدي بنك القاهرة , وبأن ما ورد بهما من إقرارات و التزامات و تعهدات نهائية لا رجوع فيها وغير قابلة للعدول أو التعديل , ويلتزم العميل باستخدام الحساب والعمليات والمعاملات و المنتجات والخدمات المتفق عليها وفقا لجميع الشروط والأحكام العامة والتفصيلية المنظمة لها.