

## الشروط والأحكام

1. هذه الشروط تعتبر شروط عامة تسري على أى منتج من منتجات بنك القاهرة أرغب فى استخدامه مستقبلا.
2. التعريفات: وهي المصطلحات المستخدمة في هذا الطلب كالتالى:  
أ- البنك: بنك القاهرة ومركزه الرئيسي الكائن 6 شارع د. مصطفى أبو زهرة/ مدينة نصر/ القاهرة.  
ب- الإقليم: يقصد به جمهورية مصر العربية  
ت- العميل/حامل البطاقة الأصلية/ مستخدم قاهرة كاش: يقصد به الشخص الطبيعي وصاحب الحساب الأصلي والمشارك بالخدمات موضوع هذا التعاقد شريطة حيازته خط هاتف محمول وتوقيعه على هذا الطلب حال إشتراكه بخدمة قاهرة كاش.  
ث- الرقم السري/ PIN: هو الرقم السري الشخصي الخاص بالعميل والذي يلتزم العميل باختياره بنفسه من خلال ماكينات الصراف الآلي فور استلامه للبطاقة ويستخدم الرقم السري فى حالات السحب النقدي من ماكينات الصراف الآلي والمشتريات ولتحديد هوية المشترك، ويستخدم ملازما لفتح واستخدام وإدارة الحساب الإلكتروني، كما يستخدمه عند دخوله على حساب الهاتف المحمول لأول مرة ويلتزم العميل بتغيير ذلك الرقم السري وأن يستخدم رقما سريا جديدا بدلا منه ينشئه بنفسه ويحتفظ به لنفسه وعلى مسؤوليته الشخصية وعلى أن يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له.  
ج- كلمة السر عبارة: عن كود سري يقوم البنك بتكوينه ويستخدمه العميل للدخول على الخدمات وتتيح للبنك التأكد من شخصية العميل  
ح- البطاقة: بطاقة بنك القاهرة للخصم المباشر ويسرى عليها القواعد المنظمة للعمل بالبطاقات وتظل مسؤولية العميل عن البطاقة واستخداماتها قائمة حتى إلغائها كما تظل ملكية البطاقة للبنك فى جميع الأحوال.  
خ- البطاقة الإضافية: البطاقة التي يصدرها البنك لشخص آخر طبيعي يحدده صاحب البطاقة الأصلية وبناء على طلبه وبحد أقصى ثلاث بطاقات بأسماء مختلفة وبشروط ألا يقل سنه عن 18 سنة وقت الإصدار ويكون حامل البطاقة الأصلية مسئولا مسؤولية كاملة عن جميع المعاملات التي تتم بالبطاقات الإضافية.  
د- يقصد بالمؤسسة: مؤسسة الماستر كارد Mastercard والفيزا Visa وشركة بنوك مصر EBC (Meeza)  
ذ- التاجر: هو كل منشأة تقبل التعامل بالبطاقة فى مقابل السلع والخدمات.  
ر- الخدمة/ الخدمات (قاهرة كاش): هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من البنك موضوع هذا التعاقد، وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدى البنك للتعامل عليه سواء بالإيداع و/أو بالسحب و/أو السداد و/أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع بالحساب رصيد إلكتروني (وحدات النقود الإلكترونية) بمقدار ما أودعه العميل في حساب هاتفه المحمول لدى البنك والوكلاء.  
ز- حساب الهاتف المحمول: يقصد به حساب الهاتف المحمول الإلكتروني المفتوح لدى البنك باسم العميل، ويتم من خلاله عمليات الإيداع والسحب والتحويل الخاصة بالعميل.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



- س- 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، وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من مستخدمي النظام، كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعن منها من قبل البنك، ولا يدر عائد ولا يجوز الحصول على تسهيل أو تمويل بضمانه.
- ش- وحدات النقود الإلكترونية: تعني وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية تعادل كل وحدة جنيه مصري فقط يصدرها البنك شريطة إستلام البنك قيمة من النقد (الجنيه المصري) لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية التي يصدرها البنك، ويمكن استبدالها بنقد (الجنيه المصري).
- ص- الرد الصوتي التفاعلي (IVR): يقصد به تكنولوجيا الرد الصوتي التفاعلي التي يمكن من خلالها وعن طريقها التعرف على الأوامر والتعليمات التي يصدرها العملاء عن طريق لوحة مفاتيح التليفون.
- ض- الهاتف المحمول: يعني أي هاتف محمول متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول العامة بالإقليم أو أي معدات أخرى متوافقة مع هذه الشبكات والخدمة.
- ط- البيانات السرية يقصد بها كافة البيانات الخاصة بتفعيل واستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي على سبيل المثال لا الحصر اسم المستخدم و/أو كلمة السر و/ أو بيانات وحسابات العميل.
- ظ- كلمات السر المستخدمة لمرة واحدة هي كلمة السر المستخدمة والصالحة لأغراض التصديق لمرة واحدة فقط للدخول على النظام أو لفتحه زمنية لضمان عدم إعادة استخدامها لأغراض التصديق في مرات لاحقة.
- ع- تطبيق رموز الامان هو تطبيق للهاتف المحمول يستخدم لإصدار كلمات السر المستخدمة مرة واحدة.
- غ- الرقم السري الخاص برموز الامان هو مجموعة من الارقام السرية التي تستخدم للدخول على جهاز/ تطبيق رموز الامان لإصدار كلمات السر المستخدمة لمرة واحدة.
- ف- مقدم الخدمة: شركة تقوم بتقديم خدمات تكنولوجية للشركات التابعة لها نيابة عن البنك من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية الخاصة بها بما يشمل توفير خدمة التحصيل الإلكتروني لقيمة الفواتير/ الخدمات المقدمة.
- ق- الخدمات المصرفية: عبر الانترنت أو الهاتف المحمول بما فيها من خدمات ومعاملات وتسهيلات مقدمة من البنك الى عملائه والمتغيرة من حين لآخر من خلال موقع بنك القاهرة للخدمات الإلكترونية عبر شبكة الانترنت وما يرتبط به من صفحات مفردة أو مجملية
- ك- اسم المستخدم عبارة عن رقم أو كلمة تعريف خاصة به وذلك بغرض التعريف عنه عند استخدامه خدمة الانترنت والموبايل البنكي.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



3. المراسلات العادية أو الإلكترونية المبين بهذا الطلب أو آخر عنوان قمنا بإخطار البنك به كتابة ويعتبر ذلك نافذا قبلنا، ولا يكون البنك مسؤولاً عما قد ينتج عن إرسال كشوف الحساب على هذا العنوان من إفشاء لسريته. وملتزم بإخطار البنك كتابةً بخطاب موقّع عليه بتوقيع مطابق لنموذج توقيعنا المحفوظ لدي البنك في حالة تغيير عنواننا
4. نقر ونوافق على أن كشوف الحساب الدورية ومفرداتها وأرصدها وكذا مراسلات البنك لكشوف الحساب - الورقية والإلكترونية - المبلغة إلينا صحيحة ما لم يحصل منا اعتراض كتابي عليها بذات طريقة إرسالها خلال ثلاثون يوماً من تاريخ إبلاغي برصيد هذه الكشوف،  
وتعتبر الدفاتر والسجلات الورقية والإلكترونية وكذلك مستندات البنك وصورها وسائر أوراقه أو مستخرجاته الإلكترونية دليلاً على صحة مفردات وأرصدة كشوف الحساب وإثباتاً لمحتواها كما تعتبر حجة على المبالغ المستحقة أو التي تستحق علينا أو أي التزامات تنشأ عن هذا الطلب، و نلتزم بمراجعة البنك حال مرور شهر على ميعاد إصدار كشف الحساب دون إبلاغنا برصيده وحال عدم مراجعتنا للبنك يعد ذلك إقراراً باستلامنا الكشف و صحة الارصدة و المفردات والارصدة الخاصة بالحساب طرف البنك.
5. أتعهد بسداد قيمة المصاريف التي يحددها البنك من رسوم تسجيل أو اشتراك في الخدمات ورسوم الخدمات المصرفية العادية والإلكترونية وكافة رسوم التجديد والاستخدام بحسب الدورية التي يحددها البنك ضمن تعريفه أسعار الخدمات المصرفية - المعلنة - بالوسائل المعتمدة بالبنك سواء كتابة بالوسائل الإلكترونية أو من خلال الفروع أو من خلال الرسائل النصية عن مجموعة عمليات أو عملية واحدة، وعن مدة تمرير الاتصالات - بخدمة القاهرة كاش - التي تقدمها شركة اتصالات الهاتف المحمول للعميل عبر شبكاتهما سواء كان في شكل مكالمة هاتفية أو رسالة نصية قصيرة ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية، ونصرح وأنذرنك في خصم قيمة المصاريف من حسابنا المفتوحة لديه.
6. نلتزم بعدم إجراء أي معاملات أو عمليات (سحب - تحويل - شراء - ... الخ) تزيد عن الرصيد الموجود أو المتاح بحسابنا /حساباتنا - وفقاً لطبيعة الحساب أو الآلية المستخدمة (بطاقة خصم مباشر - انترنت بنكي أو أي وسيلة إلكترونية أخرى) - ومع التسليم بحق البنك رفض هذه المعاملات - وإذا ما ظهر ذلك التجاوز في الحساب نلتزم بسداده وتغطيته فوراً
7. ونوافق على قيام البنك باحتساب العوائد والعمولات التي تستحق على الأرصدة المدينة - حال أصبح الحساب مكشوفاً- لأي سبب من الأسباب وتحتسب هذه العوائد وتقيّد على الحساب شهرياً وفقاً لسياسة البنك وبمعدل العائد الساري في حينه على الأرصدة المدينة، وأنذرنك في قيد العمولات وكافة المصروفات الناشئة عن هذا الحساب مثل مصروفات البريد والتأمين والسويقت والتليفون ورسوم الدمغة وخلافه



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



8. نوافق على أن جميع الحسابات المفتوحة باسمنا الآن أو التي ستفتح في المستقبل لدى البنك تعتبر ضامنة بعضها البعض بصرف النظر عن طبيعتها أو مسمياتها أو نوع العملة التي تم فتح الحساب بها. ويحق للبنك في أي وقت يشاء إدماج وتوحيد هذه الحسابات في حساب موحد والامتناع عن تسليمنا الرصيد الدائن لأي حساب منها حتى تمام سداد كامل الأرصدة المدينة قبلنا مع إخطارنا بذلك - بأي وسيلة من وسائل الإتصال المتاحة ، كما نوافق على أنه من حق البنك إجراء المقاصة بين التزاماتنا المدينة المختلفة لدى البنك أيا كان سبب ومصدر هذه الإلتزامات (مدينة أو ضامنة) وأرصدتنا الدائنة لديه وذلك بخضم كافة الأرصدة المدينة على حسابتنا الدائنة ، بحيث لا يستحق لنا أية أرصدة دائنة منها إلا بعد سداد كافة الأرصدة المدينة قبلنا بالكامل من أصل وعوائد ومصاريف وخلافه أو أية مستحقات أخرى مع إخطارنا بذلك.

9. نلتزم بالحفاظ على الشيكات وبطاقات الخضم المباشر التي نتسلمها للاستخدام على هذا الحساب ونتحمل كافة المسؤوليات التي تقع مباشرة أو غير مباشرة على البنك نتيجة فقد أو سرقة أو سوء الاستعمال وإعفاء البنك من أي مسؤولية تنشأ عن ذلك.

10. نصحح للبنك ونأذن له بالخضم على حسابنا هذا أو أية حسابات أخرى تكون مفتوحة لديه باسمنا المذكور أعلاه تصحيحاً للقيود التي تمت من قبله بهذه الحسابات بطريق الخطأ (سواء بطريق القيد العكسي أو أية طرق محاسبية أو مصرفية) مع إخطارنا بذلك - بأي وسيلة من وسائل الإتصال المتاحة.

11. يحق للبنك في أي وقت - حسب تقديره ودون ابداء أسباب - قفل أو إيقاف حسابنا/حساباتنا/ أو إلغاء اشتراكنا في أي من الخدمات المصرفية العادية او الالكترونية - وعدم الموافقة على تجديد البطاقة أو سحبها أو إيقاف التعامل بها أو إلغائها في أي وقت يراه وذلك في حالة استخدام الحساب/ الخدمة بالمخالفة لأي من الشروط والأحكام والسياسات المعمول بها بالبنك أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية في الإقليم مع إخطارنا بذلك بأي وسيلة قد يراها البنك مع علمنا بالآتي:

- التزامنا برد الشيكات الغير مستخدمة منا

- لا يؤثر الإلغاء على استمرار مسئوليتنا فيما يخص الخدمات المصرفية الالكترونية، او عمليات استخدام البطاقات، التي تمت قبل الإلغاء.

- إمكانية قيامنا بإلغاء اشتراكنا في أي خدمة من الخدمات، في أي وقت وذلك بإخطار البنك كتابيا بالإلغاء وذلك بدون أدني مسؤولية على البنك

12. يحظر علينا أو وكلائنا استخدام أقلام الحبر الجافة أو السائلة القابلة للإزالة أي أقلام أخرى بخلاف اللون الأزرق أو الأسود في تحرير بيانات الشيك أو أي مستندات تقدم للبنك وفي حالة المخالفة تعتبر البيانات المدونة بسجلات البنك هي وحدها الحجة على صحتها.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



13. تأذن لبنك القاهرة فى تنفيذ جميع العمليات المصرفية الخاصة بي نيابة عنى كتحصيل قيمة الأوراق التجارية التى لا تتعلق بالأعمال التجارية والكوبونات فى مواعيد استحقاقها وإجراء الاحتجاج على الأوراق التجارية فى حالة عدم الدفع وقيدها فى حسابى الجارى طرفه بناءً على الأوامر التى تصدر منى إلى البنك بشأن هذه العمليات وغيرها تنفيذاً لهذا التوكيل.
14. تأذن للبنك إذتاً نهائياً غير قابلاً للإلغاء ونصره له بالاستعلام وتبادل المعلومات وكذا الكشف عن كل او بعض بياناتنا ومعاملاتنا وذلك لدى الجهات المعنية محلياً ودولياً ، والبنك المركزى المصرى والجهاز المصرفى والشركات التابعة والشقيقة للبنك والمؤسسات المالية ومقدمي الخدمات الفنية أو المصرفية أو التسويقية أو للمنشآت التى يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمات و المصرح لنا بها من البنك وبالبطاقات المصدرة لنا ، وكافة الجهات التى يراها البنك ضرورة و لازمة لتقديم الخدمات المطلوبة او لتحسين الخدمة وما تتطلبه حاجة العمل فى حالة طلب إيقاف صرف أى من الشيكات المسحوبة على حساباتنا فإنه من المفهوم قيامنا بالتأكد من عدم صرف الشيك قبل إصدارنا لهذه التعليمات وعليه فأنتنا نخلي مسؤولية البنك تماماً ونعوضه عن أى خسائر تنجم عن تنفيذنا لتعليماتنا بإيقاف الصرف مع علمنا بتجميد مقابل وفاء الشيك المطلوب وقفه لحين إنتهاء الموضوع رضاً أو قضاء كما نخلي مسؤولية البنك من قبوله أو من صرفه للشيك المطلوب إيقاف صرفه لحين قيامه باستلام تعليمات إيقاف الصرف واتخاذ الإجراءات المناسبة لتنفيذ تلك التعليمات.
16. نقبل خضوع عملية تحصيل الشيكات بالعملة المحلية والأجنبية طبقاً للائحة الأعراف والقواعد الدولية المتعلقة بالتحصيل رقم 522 لسنة 1995 أو أى إصدارات لاحقة عليها بما فى ذلك حالة فقد الشيكات من خلال المراسلين بالخارج.
17. يحق للبنك فى أى وقت تعديل شروط وأحكام الأوعية الادخارية والمنتجات والخدمات الالكترونية التى يقدمها وفقاً لما تقره سياسات البنك بشرط إخطار العميل بأية وسيلة من الوسائل المتاحة للبنك، كما يحق له تعديل السياسات وأسعار العائد والعمولات والرسوم، وحدود الاستخدام ووضع حدود لقيم المعاملات يومياً أو اسبوعياً أو شهرياً أو خلافه - بخصوص التعامل على الحسابات، مع إخطار العميل بالتعديلات بأى وسيلة من الوسائل المتاحة لدى البنك.
18. ويعد إتاحة هذه التعديلات على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول للبنك بمثابة إخطار لنا بمضمون هذه التعديلات، ونقر بمسئوليتنا والتزامنا بمتابعة الاطلاع على موقع البنك أو تطبيق الهاتف المحمول لمتابعة كل ما هو جديد فى هذا الشأن، ويمثل استخدامنا الخدمة بعد تاريخ سريان أى تعديل قبولاً منا لذلك التعديل دون أية تحفظات عليه.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



19. فى حالة رغبتى توكيل الغير فى التعامل على أى من حساباتنا طرف البنك يكون ذلك من خلال التوكيل المصرى الصادر منى والمعمول به لدى البنك او بموجب توكيل رسمى مع تعهدى بحضورى شخصياً الي - الفرع اول مره - وتقديم التوكيل وتسجيله وقيده بالفرع والموافقة على استخدامه وفى حالة عدم التزامى بذلك يجوز للبنك عدم قبول التعامل على حساباتنا بموجبه اذا قدم اليه من الوكيل. مع عدم جواز استخدام التوكيلات فى الاشتراك بالخدمات الإلكترونية أو التعامل عليها.
20. بالنسبة لحساب التوفير يتم احتساب العائد وفقاً لما تقره سياسة البنك على أدنى رصيد خلال الشهر وإعلانه بأية وسيلة من الوسائل المتاحة للبنك
21. فى حالة طلبى تحويل المعاش الخاص بي إلى حسابى طرف البنك (حساب جارى - توفير - ...) يعد ذلك إلزاماً وموافقة منى بكافة تعليمات الجهة محولة المعاش والتي منها التعامل على ذلك الحساب بالتوكيلات أو بطاقات الصارف الآلى وكذا إخطارها بأى بيانات تتعلق بذلك الحساب ويعد ذلك تصريحاً منى بالإفصاح عن هذه البيانات ولا يعد كسفا لسرية هذا الحساب أقر بموافقتى على إعادة أى مبالغ تمثل قيمة المعاش عن مدد سابقة حال طلبها ذلك دون الرجوع اليها.
22. لا يتم إصدار بطاقة الخصم المباشر على حسابات المشمولين بالقوامة، أو القصر المشمولين بالوصاية أو الولاية الشرعية إلا بموافقة من الجهة المشرفة على المشمول بالقوامة) النيابة العامة أو المحكمة (0)
23. لا يتم إصدار دفاتر شيكات على حسابات التوفير. وخدمة قاهرة كاش
24. الحساب الراكذ: الحساب الذي لم يتم إجراء أياً من المعاملات التالية عليه: سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو الاستعلام الموثق عن الرصيد، لمدة عام بالنسبة للحسابات الجارية وحسابات الهاتف المحمول، وعامان بالنسبة لحسابات التوفير، ولا تعتبر المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء مثل خصم الرسوم أو إضافة العوائد من المعاملات التي يتم بموجبها تنشيط الحساب.
- أ- العملاء ذوي الحسابات الراكذة: العملاء الذين يكون كافة حساباتهم المندرجة تحت الرقم التعريفى الخاص بهم راكذة.
- ب- الحساب النشط: الحساب الذي تم إجراء - على الأقل - معاملة واحدة عليه سواء سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو استعلام الكترونى موثق عن الرصيد خلال عام بالنسبة للحسابات الجارية وحسابات الهاتف المحمول، وعامان بالنسبة لحسابات التوفير، وذلك من خلال فروع البنك أو أي من وسائل الاتصال أو القنوات الإلكترونية المتاحة.
- ت- يحق للعميل فى حالة وجود حسابات أخرى نشطة، بأن يقوم بتنشيط حساباته الراكذة من خلال أقرب فرع أو من خلال أي من وسائل الاتصال التي قد يتيحها البنك مستقبلياً، وذلك بعد التأكد من هوية العميل وفقاً لما هو متبع فى هذا الشأن من قبل البنك.
- ث- يحق للبنك إغلاق الحساب فى حالة مرور عام على وصول الرصيد إلى صفر، وعدم قيام العميل بإعادة التنشيط.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



ج- سيتم الاستمرار في صرف أي شيك مسحوب وقبول الحوالات الواردة وتنفيذ أي تعليمات مستديمة على الحسابات الراكدة. ولا يعتبر ذلك إعادة تنشيط للحسابات.

ح- لا تسري تعليمات الحساب الراكد على التسهيلات الائتمانية، البطاقات المدفوعة مقدماً، الأوعية الادخارية.

خ- يتم إيقاف التعامل ببطاقة الخصم المباشر للحسابات الراكدة آلياً عند تحويل الحساب الى راكد مع اخطار العميل هذا الاجراء بأي وسيلة من وسائل الاتصال المتاحة.

د- لا يتم تنشيط الحسابات الراكدة بموجب التوكيل ولا يجوز في حالة العميل الراكد التعامل على طلبات العملاء الواردة بالبريد.

ذ- لا يتم ارسال كشف حساب للحسابات الراكدة ويرسل بدلاً منه في ذات المواعيد طلب حضور للعميل لمراجعة البنك لتحديث بياناته او الاتصال بخدمة عملاء البنك مع الاستمرار بخصم مصاريف كشف الحساب مع الإستمرار بخصم مصاريف الإخطار لطلب حضور العميل طبقاً للتعريف المصرفية المقررة .

25. يلتزم البنك بالمحافظة علي سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم اليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمات العادية أو الالكترونية، كما يتعهد بالمحافظة علي سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الوسائط العادية أو الإلكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات، ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية في الإقليم أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة" 26. مع الاحتفاظ بحق البنك أن يعهد إلى أي طرف ثانٍ سواء داخل الإقليم أو خارجه بتنفيذ بعض من تعهداته (وليس كلها) التي التزم بها أو للعمل على تحسين وتطوير خدماته العادية والالكترونية.

27. يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على طلب العميل الموقع على هذا الطلب بالاشتراك في الخدمة والتحقق من عدم وجود اشتباه خلال 24 ساعة من بدء تشغيل الخدمة، وأيضاً في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة.

28. تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل – للبنك من خلال الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة كما لو كانت صادرة منه مباشرة. ويلتزم البنك فور استلامها وعلمه بها بتنفيذها وترتيب كافة الآثار المترتبة عليها، وفي المقابل يكون العميل مسؤولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات، وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك.

29. يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد له بتنفيذ أي من إلتزاماته المفروضة عليه بموجب شروط وأحكام استخدام الخدمة أن يقوم بتسجيل المكالمات التليفونية التي تم استقبالها على أرقام التليفونات المخصصة لخدمة العملاء وأن يحتفظ بها.

30. اللغة: في حالة وجود اختلاف بين الصياغة العربية والصياغة الانجليزية يعتد بالصياغة العربية.

31. فيما يخص الحسابات ذات العائد اليومي يتم احتساب العائد يومياً على أساس رصيد إغلاق الحساب في أيام العمل الرسمية.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



## شروط وأحكام بطاقات الخصم المباشر

### شروط وأحكام النظام:

1. حيث انه طبقا لنظام بطاقة بنك القاهرة للخصم المباشر Debit Card فإن جميع العمليات تتم آلياً ويوافق حامل البطاقة عليها من الآن فصاعداً ويتم الاعتماد بالبيانات التي تدون على الوسائل الممغنطة والبيانات المستخرجة منها كوسيلة إثبات غير قابلة لإثبات العكس وذلك فى حالة حدوث أي نزاع بينه وبين البنك عند عرض هذا النزاع على القضاء كما يلتزم حامل البطاقة بالمحافظة الكاملة على البطاقة وعدم إفشاء الرقم السرى الخاص بها باعتباره توقيعها الإلكتروني وتقع عليه المسؤولية الكاملة فى حالة حصول الغير على البطاقة أو استخدامها دون وجه حق فى سحب أية مبالغ من حسابه وتعتبر المبالغ المسحوبة فى هذه الحالة مسحوبة منه شخصيا مع تحميله بكل ما يترتب عن ذلك من نتائج.
2. يلتزم العميل بإضافة رقم تليفون محمول على ماكينات الصارف الآلي حتى يمكنه استلام رسائل تنبيهية (SMS) بأية تعاملات تتم على بطاقته وفقاً للتعليمات المنظمة.
3. مدة البطاقة: تحدد صلاحية البطاقة لمدة يحددها البنك من تاريخ إصدارها وتنتهي صلاحيتها بإنهاء آخر يوم فى شهر الصلاحية وتجدد البطاقة تلقائياً ما لم يرفض البنك تجديدها أو تم إيقاف التعامل بها مؤقتاً حتى تاريخ التجديد أو تكون هناك تعليمات كتابية للبنك من العميل قبل 60 يوماً من تاريخ التجديد وذلك لعدم الرغبة فى التجديد وبخلاف ذلك يتحمل العميل قيمة مصاريف التجديد كاملة.
4. استخدام البطاقة:
  - أ- يلتزم حامل البطاقة بالتعليمات المنظمة من عدم سحب أي مبالغ من داخل صالات الفرع وكذا سداد المصاريف المحددة من قبل البنك إلا فى الحالات التالية:
    - طلب مبالغ تفوق المبالغ التي يمكن سحبها من آلات الصارف الآلي وجود عطل بألة الصارف الآلي الخاصة بالفرع.
    - ب- يجب أن يوقع حامل البطاقة بتوقيع مطابق لنموذج توقيعه المحفوظ لدى البنك ويلتزم بالتوقيع بنفس النموذج على جميع معاملاته التي تتم باستخدام البطاقة وفى جميع الأحوال تعتبر الإيصالات والفواتير المدون بها بيانات البطاقة الأصلية والإضافية، سواء تم تدوين البيانات بطريقة يدوية أو إلكترونية نافذة فى حق العميل سواء كان التوقيع مطابق أو غير مطابق.
    - ت- من المتفق عليه أن جميع العمليات التي يثبت صحة إجرائها بواسطة logo الماكينة وتم قيدها على حساب البطاقة، تتم بمعرفة حامل البطاقة ومن خلال استخدام الرقم السرى الخاص به على آلات الصارف الآلي وتعتبر صحيحة ونافذة فى حق العميل.
    - ث- كما لا يحق له استخدام البطاقة فى أي معاملات مقامرة من خلال الإنترنت أو أي معاملات محظورة قانوناً.
    - ج- يحق للبنك فى سحب البطاقة متى أو إلغائها وذلك دون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار أو إتخاذ أي إجراء قانوني آخر وذلك في حالة إساءة استخدام البطاقة بالمخالفة للقوانين والتعليمات المنظمة السارية.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire





- ج- نأذن للبنك في خصم كافة المعاملات الدولية التي ويتم من خلال البطاقة يتم خصمها على حساب البطاقة وفقاً لقيمة المعاملة الواردة بتقرير المؤسسات الدولية بعملة التسوية (الدولار الأمريكي ومقومة بسعر البنك في تاريخ تسوية المعاملة) ويتم تحويل قيمة العمليات التي تتم بالعملة الأجنبية إلى الجنية المصري بسعر الصرف الذي يحدده البنك وقت تسوية المعاملة بالإضافة إلى العمولات التي قد يتقرر إضافتها لسعر العملة.
- خ- تتم عملية الإيداع النقدي آلياً من خلال ماكينات الصارف الآلي مباشرة بالماكينة وتفيد بالحساب في نفس اللحظة وفي حاله وجود أوراق نقدية مزيفة أو غير صالحة للاستعمال ضمن النقدية المودعة بمعرفته تكون على كامل مسؤوليته ويكون من حق البنك استبعاد قيمة هذا الأوراق من مبلغ الإيداع واتخاذ الإجراءات التي تقررها أنظمة العمل بالبنك في مثل هذا الحالة.
- د- البنك غير مسئول عن أي أضرار تنشأ نتيجة ظل أي جهاز آلي أو ظل من آلات تخزين المعلومات أو تحليلها أو أعطال بأجهزة الاتصال بين مركز البطاقات والبنوك الصارفة أو لأي سبب آخر لا يكون مرجعه البنك كما أن البنك غير مسئول عن عدم قبول أي منشأه التعامل بالبطاقة.
- ذ- كما يوافق العميل بالالتزام بشروط استخدام بطاقة بنك القاهرة الدولية للخصم المباشر الموضحة والتي يحق للبنك تعديلها من وقت لآخر ويعتبر إعلان البنك عن تعديل أو إضافة أي بنود بمقار فروعه وعل الموقع الإلكتروني للبنك بمثابة إخطار رسمي لي بذلك.

#### 5. الاعتراضات:

- أ- يلتزم العميل بمتابعة حركة وأرصدة حساباته بالبنك بصفة دورية وفي حالة اعتراض حامل البطاقة على أي مبالغ محملة على حساب البطاقة أن يقدم العميل اعتراضه للبنك مقروناً بالمستندات اللازمة خلال مدة لا تتجاوز 15 يوماً من تاريخ الخصم على الحساب كما يحق للعميل طالب صور الفواتير لتلك المعاملات وتحمل قيمة المطاريف المحددة لتلك الخدمة.
- ب- في حالة اعتراض حامل البطاقة على أي مبالغ محملة على حسابه نتيجة استخدام البطاقة لا يلتزم البنك بإضافة قيمة المعاملة إلا بعد ورود سند الإضافة من البنك الصارف أو انتهاء المدد القانونية للاعتراض وذلك بقيمة المعاملة عند تنفيذ عملية الاعتراض من قبل البنك ولا تكون أي مطالبة لحامل البطاقة في مواجهة المنشأة موضوعاً لأي مقاصة في مواجهة البنك.
- ت- البنك غير مسئول عن أي خلافات أو منازعات تنشأ بين حامل البطاقة الأصلية والإضافية مع التجار حول السلع والخدمات التي حصل عليها باستخدام البطاقة.
- ث- يتحمل العميل قيمة المطاريف الخاصة بعمليات الاعتراض على المعاملات وفقاً للتسعيرة المصرفية التي يحددها البنك.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



## 6. إيقاف وفقد أو إلغاء البطاقة:

- أ- يلتزم حامل البطاقة فى حالة فقدانها أو سرقتها بأن يقوم بإخطار البنك إما بالاتصال التليفونى على مركز الاتصال 16990 وإبلاغهم بفقد البطاقة وإعلان رغبته فى إيقاف البطاقة مؤقتاً أو الإيقاف الدائم.
- أو تقديم طلب لأى من فروع البنك بتوقيع مطابق لنموذج توقيع العميل المحفوظ لدى البنك حتى يتسنى للبنك إيقاف التعامل بالبطاقة المفقودة سواء كان هذا الإيقاف مؤقتاً أو دائماً، ومن المتفق عليه انه بمجرد الإخطار عن فقد البطاقة وإيقافها إيقاف دائم سيتم إلغاؤها ولا يحق للعميل استخدامها مرة أخرى فى حالة العثور عليها ويلزم استخراج بطاقة جديدة مع تحمله بقيمة المصاريف، أما فى حالة الإيقاف المؤقت فإنه يمكن إعادة تشغيل البطاقة عن طريق الفرع المصدر او من مركز الاتصال فى حالة العثور العميل عليها وتقديمه بطلب كتابي للفرع المصدر مبدئياً رغبته فى إعادة تشغيل البطاقة، وتبدأ مسؤولية البنك بعد إيقاف البطاقة عن المعاملات التي ترد على البطاقة المفقودة بعد مضي يوم عمل كامل من تاريخ إبلاغ الفقد لمركز الاتصالات أو تسلم البنك للاخطار الكتابي وبعد استبعاد أيام الأعياد والعطلات الرسمية.
- ب- يلتزم حامل البطاقة بالحضور لمقر البنك خلال موعد غايته 60 يوماً لاستلام البطاقة المصدرة أو المجددة وفى حالة عدم تقديمه لاستلام البطاقة خلال تلك الفترة سيتم إلغاؤها مع تحمله بقيمة المصاريف المحددة من البنك.
- ت- يلتزم حامل البطاقة فى حال رغبته فى إنهاء اشتراكه فى نظام بطاقة بنك القاهرة Debit Card للخصم المباشر بأن يقدم طلب كتابي لذات الفرع المفتوح لديه حسابه والمصدر للبطاقة بذلك كما يلتزم بان يسلم البطاقة مع الطلب ويتحقق من إتلاف البطاقة.
- ث- من المتفق عليه انه فى حالة الحجز على حسابه تحت يد البنك أو الحكم بإشهار إفلاسه أو إعساره أو فى حالة ظهور أى مانع قانوني أخر يقيد حقه فى التصرف فى حسابه فإنه يكون من حق البنك وبدون حاجة إلى تنبيه أو إنذار أو إتخاذ إجراء قانوني أخر بوقف العمل بالبطاقة الخاصة به أو سحبها.
- ج- فى حالة عدم تذكر حامل البطاقة للرقم السري الذي قام بإدخاله بمعرفته يمكن التوجه الي اي من فروع مصرفنا طالبا إتاحة امكانية إعادة إدخال رقم سري جديد بعد دفع الرسوم المقررة أو الإتصال التليفونى بمركز خدمة عملاء بنك القاهرة 16990.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



## شروط واحكام خدمة محفظة القاهرة كاش

1. خصائص حساب الهاتف المحمول: تقتصر عمليات تحويل الأموال على التالي:

- بين حسابات الهواتف المحمولة المختلفة.

- بين الهاتف المحمول الخاص بمستخدم النظام وحسابه المصرفي لدى نفس البنك.

2. يجب أن يرتبط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم، وأن يكون هذا الخط في حيازة العميل الفعلية.

3. يحق للعميل التعامل على رصيده الإلكتروني من خلال: (أ) إيداع (أو) سحب مبالغ سواء عن طريق فرع البنك، (ب) تحويل مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني للعملاء الآخرين بحيث يجوز لأي من هؤلاء سحبها أو إضافتها إلى رصيده الإلكتروني.

4. فور توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة وشريطة استيفاء باقي الشروط الأخرى واستكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول وبعد التحقق من هويته من قبل البنك سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل يؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره بالرقم السري الخاص به M. PIN الذي يمكن العميل من الدخول بواسطته ومن خلاله على حساب الهاتف المحمول لمرة واحدة، وتأميناً للتعامل على حساب الهاتف المحمول فإن العميل سوف يكون ملتزماً عند دخوله على حساب الهاتف المحمول لأول مرة بتغيير الرقم السري، وأن يستخدم رقماً سرياً جديداً بدلاً منه ينشئه بنفسه ويحتفظ به لنفسه وعلى مسؤوليته الشخصية وعلى أن يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له.

5. كما يقر بعلمه أن حساب الهاتف المحمول لن يدر له أي عوائد هذا بالإضافة إلى عدم حصوله على تسهيلات ائتمانية بضمن رصيد الهاتف المحمول.

6. لا يحق للعميل أن يستخدم أي من الوسائط الإلكترونية المتاحة لتقديم الخدمة إلا فيما يتعلق بحساب الهاتف المحمول فقط ودون أي من حساباته الأخرى التي تكون مفتوحة لدى البنك والتي تخضع للقواعد المصرفية العامة المعمول بها لدى البنك.

7. يحق للعميل - في أي وقت - إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد النقدية التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق توقيعه على النموذج الخاص بطلب إلغاء الخدمة لدى أحد فروع البنك، ويلتزم البنك بإغلاق حساب الهاتف المحمول (بعد استلام العميل النقدية) وذلك خلال 72 ساعة من طلب إلغاء الخدمة.

8. في حالة انتهاء عمل النظام من قبل البنك أو في أي أحوال أخرى ينتج عنها توقف تقديم الخدمة لمستخدم النظام (العميل)، يلتزم البنك بالوفاء بتعهداته السابقة على إيقاف الخدمة قبل مستخدمي النظام بما في ذلك القيام باستبدال وحدات النقود الإلكترونية بالنقد (جنية مصري) طبقاً للشروط الواردة بالطلب بين البنك ومستخدمي النظام و في أسرع وقت ممكن.

9. يقتصر الحق في استخدام الخدمة والانتفاع بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانتفاع بها ولا يجوز التوكيل عليها



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



10. يتعين علي العميل أن يظهر وأن يقدم للبنك مستند تحقيق شخصية ساري عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع.
11. لا يحق لأي عميل أن يودع أي مبالغ في حسابات هاتف محمول تكون بأسماء عملاء غيره.
12. يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري وإبقائه في جميع الأوقات تحت سيطرته الشخصية وعدم الإفصاح عنه للغير، وتبعاً لذلك سوف يكون العميل وحده مسؤولاً عن إفشاء أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته إذا كان ذلك الإفشاء ناشئاً عن خطأ أو تقصير أو إهمال في المحافظة على رقمه السري.
13. يلتزم العميل بتغيير رقمه السري في حالة اكتشاف أي شخص آخر لرقمه السري الخاص به.
14. يتاح لعملاء البنك من حاملي بطاقات الدفع الإلكترونية المختلفة إصدار بنك القاهرة فقط تغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد هذه البطاقات.
15. العميل الذي يقرر إيقاف خط الهاتف المحمول المرتبط بحسابه على الهاتف المحمول سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدم للخدمة وبالتالي فإنه سوف يفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه، كما يكون العميل مسؤولاً عن كل العمليات التي تتم من خلال الحساب المفتوح برقم الهاتف المحمول الخاص به ويلتزم العميل بإبلاغ البنك فور تخليه أو فقد أو سرقة رقم الهاتف المحمول المستخدم في إنشاء الحساب، وحال لم يتم الإبلاغ عن إحدى هذه الحالات أو ما يعتبر معه مانع من استخدام الخط المحمول، يكون مسؤولاً عن كافة العمليات التي تتم لحين إخطار البنك بهذا الحادث.
16. يقر العميل بمسئوليته عن جميع المعاملات وكافة العمليات التي تتم على حساب الهاتف المحمول طالما أن هذه التعليمات وتلك العمليات قد تمت من خلال رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب الهاتف المحمول وباستخدام رقمه السري، وسوف تكون دفاتر البنك وسجلاته حجة علي العميل وعلي كافة، وفي جميع الأحوال يسقط حق العميل في الاعتراض على أي عمليات تتم من خلال الخدمة بمرور 45 يوم من تاريخ العملية.
17. يقر العميل بأنه على علم بالمخاطر الأمنية التي ترتبط باستخدام خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول ويلتزم بإتخاذ كافة الاحتياطات الأمنية عند التعامل مع الخدمة.
18. لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمة أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل قد يحدث للخدمة بسبب خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حساب الهاتف المحمول، أو لأي سبب آخر قد يكون للعميل دخل فيه ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة
19. يقر العميل بعدم مسؤولية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة انقطاع الخدمة بشبكة الإنترنت/ الهاتف المحمول أو من جراء أية مشاكل أو أعطال قد تطرأ على الشبكة أو خط الهاتف المحمول.
20. تتوفر خدمة القاهرة كاش على مدار 24 ساعة يوميا، وفي حال انقطاع الخدمة أو في أوقات الصيانة يتم استرجاع الخدمة خلال يومان عمل بحد أقصى (فيما عدا الظروف الاضطرارية)



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



21. لن يكون البنك مسؤولاً عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسؤولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد، 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 إلى حساب الهاتف المحمول وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك المؤسسة.
22. يلتزم العميل بتحميل التطبيق على جهازه من خلال المواقع الرسمية (AppGallery, Play store, Apple)، كما يقر بعدم مسؤولية البنك عن تحميل التطبيق من خلال أي قنوات بخلاف المذكورة أعلاه.
23. يلتزم العميل بقراءة التحذيرات والإطارات التنبؤية (مثل التنبؤات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال/ الهندسة الاجتماعية.. إلخ) ويكون قبول المستخدم من خلال تطبيق الهاتف المحمول لأي تغيير في الشروط والأحكام الذي سيظهر من خلال النظام إلكترونياً التزاماً قانونياً منه بذلك.
24. يلتزم العميل بأن يكون الهاتف المحمول الخاص به والمستخدم في عمليات الدفع عن طريق الهاتف المحمول غير مخترق / Rooted / Jail broken.
25. تخضع عملية فتح وتشغيل الحساب الإلكتروني لكل من تعليمات البنك المركزي المصري والتشريعات النقدية والضريبية وكذلك قواعد مكافحة الغش وغسل الأموال ومكافحة الإرهاب السارية في الإقليم وكافة الحدود السارية.
26. يتم التعامل مع الوحدات الإلكترونية القائمة في الحساب الإلكتروني وفقاً للقوانين السارية في حالة وفاة المشترك وبمجرد إخطار البنك بذلك.
27. يتعهد العميل بسداد رسوم التسجيل في الخدمة (رسوم فتح حساب الهاتف المحمول)، والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتيحها الخدمة والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك من وقت لآخر، وسوف تحتسب هذه الرسوم على أساس تكلفة العملية الواحدة ومدّة تمرير الاتصالات التي تقدمها شركة اتصالات الهاتف المحمول للعميل عبر شبكاتهما سواء كان في شكل مكالمة هاتفية أو رسالة نصية قصيرة.
28. البنك غير ملزم بقبول التعليمات الكتابية أو التفويضات الصادرة من العميل بشأن التعليمات التي يصدرها للبنك عند قيامه بإجراء العمليات من خلال الخدمة.
29. يتعهد العميل تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد تكبدها البنك نتيجة بتنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وإتباع محاميه ومستشاريه وكافة المطاريف.
30. العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي عملة الجنيه المصري.
31. يلتزم البنك بتوفير الخدمة للعميل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، كما يجوز للبنك - في أي وقت - إجراء أعمال صيانة على الخدمة يترتب عليها انقطاع الخدمة شريطة



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



أخطار العميل قبل التاريخ المحدد لبدء أعمال الصيانة بثلاثين يوماً على الأقل،  
32. يتم ربط كل رقم خط هاتف محمول بحساب هاتف محمول واحد فقط ولا يحق للعميل الواحد تسجيل أكثر من ثلاثة أرقام هاتف محمول له لاستخدام الخدمة أما في حالة رغبة العميل في تغيير رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب الهاتف المحمول – يلتزم العميل بإخطار البنك كتابة فوراً بتلك الرغبة حتى يتسنى له ربط حساب الهاتف المحمول القائم برقم خط الهاتف المحمول الجديد مع ما يترتب على ذلك من إجراءات.

## شروط واحكام خدمة الإنترنت البنكي

1. بعد توقيع العميل على طلب الاشتراك في خدمة الانترنت والموبايل البنكي واستكمال الإجراءات وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بتسليم العميل كلمة السر و / أو اجهزة رموز الامان الخاصة به.
2. يقوم العميل بالدخول على حسابه عن طريق الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول وتأميننا للتعامل على الحساب فإن العميل سيكون ملتزماً عند دخوله على الخدمات بتغيير كلمة السر لأول مرة واستبدالها بكلمة السر الجديدة التي ينشئها بنفسه ويحتفظ بها على مسؤوليته الشخصية.
3. يلتزم العميل بمعالجة أجهزة وبرامج الحاسب الآلي التي تستوفي الحد الأدنى من المواصفات الموضحة من البنك، ويحق للبنك تعديل هذه المواصفات من وقت لآخر مع إعلام العميل بأي من الوسائل المتاحة عند كل تعديل، ولن يتحمل البنك أي تكاليف أو أضرار تكبدها العميل بسبب عدم إلمامه بالمواصفات التي قام البنك بتعديلها، ويحق للبنك اجراء التعديلات التي يرى أنها مناسبة، لتطوير وتحسين اداء خدمة الانترنت والموبايل البنكي.
4. يحق للبنك من وقت لآخر إجراء إضافة/ تعديلات/ صيانة / تحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية مما قد يتطلب معها توقف الخدمات لفترة معينة يحددها البنك، وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن العميل من استخدام خدمة الانترنت والموبايل البنكي ولا يمكن للعميل الرجوع على البنك خلال هذه الفترة بأية مطالبات، على ان يتم الاعلان عن إجراء التعديل و/أو التحديث و/أو الصيانة على الموقع الخاص بخدمة الانترنت والموبايل البنكي.
5. لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي عطل في اداء خدمة الانترنت والموبايل البنكي لأي سبب/حدث خارج عن إرادته من دون تجاوز أو تقصير عن أي أعطال كما أنه لن يكون مسئولاً، من جانبه عن وسائل الاتصالات أو أي فيروس في الحاسب الآلي أو أي مشكلة ذات صلة بذلك.
6. على الرغم من استخدام البنك لكافة التقنيات والوسائل الأمنية الممكنة لحماية عميل خدمة الانترنت والموبايل البنكي من مخاطر شبكة الانترنت وجرائم المعلومات، فإن البنك غير مسئول عن أي ضرر قد يلحق بالعميل نتيجة المخاطر المترتبة على استخدامه شبكة الانترنت، وأن العميل وحده هو المسئول بتحمل كافة المخاطر الناجمة عن استخدامه خدمة الانترنت والموبايل البنكي التي اختارها بموجب هذا الطلب واستخدامه لشبكة الانترنت.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



7. يتحمل العميل وحده مسؤولية استخدام أي برمجيات أو أجهزة عامة أو مشتركة أو خاصة قد تعرض أمن وفعالية استخدام خدمة الانترنت والموبايل البنكي لمخاطر قد ينشأ عنها كشف بيانات العميل، ويتحمل العميل وحده كافة النتائج المترتبة على ذلك.
8. كما يتحمل العميل وحدة مسؤولية الدخول على خدمات الانترنت البنكي من خلال اجهزة الكمبيوتر العامة او المشتركة (كمقاهي الانترنت او المكتبات العامة).
9. لا يحق إلا للعميل الأصلي صاحب الحساب الاشتراك في الخدمات المصرفية الإلكترونية ولا يحق لحاملي التوكيلات نيابة عن العميل الاشتراك في هذه الخدمات.
10. يحق للبنك رفض تنفيذ أية تعليمات أو استفسارات أو تعاملات أو عمليات ترد من العميل اثناء استخدامه الخدمة كما يحق للبنك أن يوقف أو يحد من استخدام العميل للخدمات الإلكترونية أو أي جزء منها مع إخطار العميل بذلك وإحاطته بالأسباب (إن أمكن).
11. يقر العميل بعلمه بأن التعليمات والمعاملات والبيانات والتعاملات التي يدخلها اثناء التعامل من خلال خدمة الانترنت والموبايل البنكي، يتم التعامل عليها بدون أية مراجعة إضافية من البنك أو بدون الحصول على إشعارات خطية أو التأكد منها، ولا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه العميل في حالة حدوث خطأ في أية بيانات تم إدخالها على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك لاستخدام خدمة الانترنت والموبايل البنكي.
12. إذا نما لعلم العميل أن شخصا آخر قد أطلع على البيانات السرية الخاصة به فيلتزم العميل عندئذ بالاتصال فورا لإبلاغ البنك وطلب وقف خدمة الانترنت والموبايل البنكي وفي حالة إخفاق العميل القيام بالاتصال بالبنك على الرقم 16990 يجعله مسئول عن أي عمليات أو معاملات تمت على حسابه ولم يصرح بها وتصبح كافة المعاملات مؤكدة باستخدام بياناته السرية، على أن يتم وقف الخدمات في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام البنك لطلب الإيقاف ويتحمل العميل ما ينتج عن عدم إبلاغه من آثار.
13. في حالة توقف الخدمات بسبب توقف الانظمة التي يتم تشغيلها من قبل البنك أو أي من الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها، يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لاستعادة الخدمات في أقرب وقت، وحال تقرر استعادة الخدمة يقوم البنك بإخطار العملاء بالموعد المتوقع لاستعادة الخدمة.
14. يكون العميل مسئول وحده عن صحة البيانات المتعلقة بخاصية دفع الفواتير، وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك مع تحمل العميل بكافة ما يترتب على ذلك من نتائج حيث أن البنك لا يقوم بمراجعة صحة هذه البيانات.
15. يلتزم العميل بتوفير رصيد كافي في الحساب لدفع أية فواتير في التواريخ المحددة للسداد ولا يكون البنك مسئول عن عدم دفع أية فواتير في تواريخ استحقاقها بسبب عدم وجود رصيد كافي ويكون العميل مسئولا بمفرده في حالة ترتيب أي عوائد أو غرامات تأخير على الفواتير الناشئة عن التأخر في السداد.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



16. لا يترتب أي مسؤولية على عاتق البنك أو الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها عن أي أضرار ناجمة عن التأخير في إرسال ونقل المعلومات، وعدم تلقي أو أخطاء أو ضياع المعلومات، أو تعطيل قسري للحالات الطارئة مثل النقص أو انقطاع استمرارية العمل أو الإضرابات أو القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية أو المشاكل الأمنية، أو التدابير التي تتخذها سلطات الدولة أو أي أحداث أخرى ولا تقع أي مسؤولية على عاتق البنك من جراء وقوع أي أضرار للعميل أو التقنية أو المعدات الإلكترونية في حالة وقوع أي من الحالات المذكورة أعلاه بسبب ذلك.
17. يلتزم العميل بقراءة وتفهم التحذيرات والإخطارات التنبؤية الموجودة على الموقع الإلكتروني للخدمات الإلكترونية، وقبول جميع الشروط والأحكام وأية تغييرات عليها والتي ستظهر من خلال الموقع الإلكتروني للخدمات الإلكترونية ويعتبر ذلك التزاماً قانونياً على العميل.
18. يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لتقديم خدمة الانترنت والموبايل البنكي ولا يعتبر مسئولاً عن أي إخفاق في تقديمها جزئياً أو كلياً لأي سبب خارج عن سيطرة البنك كما ان البنك لا يقدم أي التزامات أو ضمانات تتعلق على سبيل المثال لا الحصر بالجودة والسرعة والأداء والدقة...إلخ، كما لا يضمن البنك خلو البرامج من الأخطاء أو الخلل، ويتعهد البنك بتعديل الآثار السلبية على العمليات المصرفية التي تحدث بسبب ذلك ويقر العميل بأن البنك غير مسئول عن كل ما سبق ذكره ما لم يرتكب البنك تجاوزاً أو تقصيراً جسيماً.
19. تتوفر خدمات بنك القاهرة عبر الانترنت / الموبايل البنكي على مدار 24 ساعة يوميا وفي حال انقطاع الخدمة او في أوقات الصيانة يتم إخطاركم بتوقف الخدمة خلال المدة التي يتسنى لنا فيها ذلك، على أن يتم استرجاع الخدمة خلال يوم عمل واحد كحد أقصى (فيما عدا الظروف الاضطرارية)
20. يقر العميل بقبوله المسؤولية التامة والكاملة بشأن الحفاظ على البيانات السرية والإجراءات اللازمة لحفظها وعدم إفشائها لأي شخص أو موظف من موظفي البنك أو أية جهة أخرى
21. شعار بنك القاهرة هو علامة تجارية مملوكة ومسجلة لصالح البنك، وعلى وجه العموم يحق لبنك القاهرة حيازة ملكية أي علامات تجارية خاصة بمنتجاته الواردة في صفحات الموقع كما أن حقوق نسخ الصور والرسومات والمعلومات والعلامات والنصوص والمواد الدعائية والشاشات وصفحات الموقع بما فيها من تصميم الصفحات الظاهرة بالموقع، هي ملكية خاصة للبنك أو أي طرف آخر مشار إليه في صفحات الموقع.
22. 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 خدمة الانترنت والموبايل البنكي وفي حالة مخالفة العميل لما هو موضح اعلاه أو عدم تأمين تلك البرامج والمستندات المقدمة كخدمة له من البنك، يحق للبنك الرجوع على العميل بكافة الاجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقه بخلاف التعويضات اللازمة لتصحيح الأضرار التي قد تلحق بالبنك.





23. في حالة إدراج البنك للمصادقات على الأرصدة من خلال خدمات الانترنت البنكي، فيسري عليها أحكام قانون التوقيع الإلكتروني رقم 2004/15 وتعديلاته.

## آلية الشكاوى

نقر بعلمنا أنه يوجد بالبنك آلية سريعة ومجانية لتلقي شكاوى العملاء من خلال نموذج داخلي موحد متاح بالموقع الإلكتروني للبنك و/أو فروعه و/أو صندوق الشكاوى و/أو مركز الاتصال على رقم 16990 ليتمكن البنك من فحص الشكاوى والرد علينا. ويجوز لنا تصعيد الشكاوى إلى البنك المركزي في حالتيين : عدم الرد نهائياً علينا من جانب مصرفكم خلال المدة المقررة وهي 15 يوم عمل ، وأيضاً في حالة عدم قبولنا لرد البنك للمرة الثانية بعد إعادة الفحص من جانبه.

## اقرارات العميل

1. أقر بأنني المالك الأصلي والمستفيد الوحيد من فتح الحساب كما ألتزم بمسئوليتي التامة عن سلامة ومشروعية مصدر أية مبالغ تودع بمصرفكم بمعرفتي أو بمعرفة الغير أو يتم تحويلها إلى أى من حساباتي طرفكم وألتزم بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية والقرارات المنفذة له، وألتزم بأخطار البنك فور حدوث أية تعديلات قد تطرأ على أى من بياناتي الموقعة منى والمقدمة للبنك كما أتعهد بتحديث هذه البيانات فور طلب ذلك أو كل خمس سنوات على الأكثر وفى حالة إخطالي بالتزامي وتعهدي هذا يحق للبنك معه إقفال الحساب فوراً أو طبقاً للإجراء المنصوص عليه فى ذات الطلب مع إتخاذ التدابير اللازمة وفقاً للقانون.
2. أتعهد باستخدام الحساب فى الغرض المخصص من أجله ومشروعية العمليات التي تتم من خلاله وعدم استخدامه فى أى عمليات تجارية.
3. فى حالة وجود ضامن لى بأحد المنتجات الخاصة بالبنك فإنني أعذن للبنك بكشف سرية حساباتي محل الضمان للضامن وفى حدود المنتج أو التسهيل، ويكون ذلك إذنا كتابيا منا للبنك فى ذلك.
4. أقر أنا الموقع أدناه بعلمي بأنه محظور استخدام أى من حساباتي لدى البنك فى شراء أو بيع عمليات الدفع الافتراضية المشفرة أياً كان نوعها أو مسماها ويحق للبنك حال اكتشاف أى من تلك العمليات وقف التعامل على الحسابات فوراً وإخطار الجهات المختصة ويعتبر توقيعى على هذا الطلب إقرار منى بذلك.



16990

www.bdc.com.eg

بنك القاهرة  
Banque du Caire



5. يقر العميل بصحة البيانات والمعلومات المدونة في طلب الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية ويتحمل العميل أي مسؤولية تنتج في حال عدم صحة أي من تلك البيانات والمعلومات.
6. يتعهد العميل بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية هي معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة ولأشخاص غير محظور التعامل معهم، وأن العميل هو المستفيد الحقيقي من الخدمات المصرفية الإلكترونية.
7. يقر العميل بأن توقيعه على هذه الشروط والأحكام تعني قبوله التام والغير مشروط والالتزام باستخدام المنتجات المتفق عليها وذلك فيما يتفق مع هذه الشروط والأحكام.
8. يقر العميل بصحة جميع المعاملات التي تتم بواسطته من خلال الخدمات الإلكترونية.
9. أقر بعلمي التام والنافي للجهاالة لكافة الشروط والأحكام الخاصة بالحساب المطلوب فتحه وكذلك بكافة الخدمات المصرفية العادية والإلكترونية المذكورة بهذا الطلب أو على موقع البنك، وأقر باطلاعي على كافة الشروط الموجودة بالموقع الرسمي للبنك والمعلنة عليه والمربوطة من خلال رمز الاستجابة السريع الممهور بهذا الطلب وذلك قبل التوقيع عليه وأوافق عليها جملة وتفصيلاً، واستلامي نسخة من هذا الطلب، والشروط والأحكام المتعلقة به والخدمات المصرفية العادية والإلكترونية.
10. ويعتبر كل ما سبق بهذه الشروط إذنا كتابيا مني على ما ورد بها.



16990

[www.bdc.com.eg](http://www.bdc.com.eg)

بنك القاهرة  
Banque du Caire

