

شروط واحكام استخدام الاشتراك بالخدمات الالكترونية البنكية

يرجى قراءة شروط واحكام طلب الاشتراك في الخدمات الالكترونية البنكية الواردة ادناه بعناية، حيث يعتبر التوقيع على الطلب موافقة نهائية غير مشروطة وملزمة قانوناً لكل ما ورد بها:

أولاً: سريان الاتفاقية وتفعيل الاشتراك:

- يبدأ سريان هذه الاتفاقية بعد توقيع العميل على طلب الاشتراك بالخدمات الالكترونية البنكية وتسليمه إلى المصرف، وتخضع هذه الاتفاقية للشروط والاحكام الواردة بهذا الطلب ولأية تعديلات قد تتم عليها لاحقاً من وقت لآخر، ويحق للمصرف وحده إجراء تعديلات على الشروط والاحكام كما يترأى له دون الرجوع للعميل وتكون ملزمة له قانوناً، ويعلن المصرف عن تلك التعديلات بالوسيلة التي يراها مناسبة.
- بعد قبول المصرف لطلب العميل، يقوم المصرف بإنشاء حساب للعميل على نظام الخدمات الالكترونية البنكية، وتفعيل القنوات الالكترونية المحددة من جانب العميل لطلب الاشتراك، كما يقوم المصرف بإصدار (اسم المستخدم) و (كلمة السر) الخاصين بحساب الخدمات الالكترونية البنكية ثم تسليمها إلى العميل بالطريقة التي يراها المصرف مناسبة.
- كافة المعاملات الالكترونية ذات المخاطر المرتفعة (تعديل بيانات الاتصال - التبرعات - التحويلات للغير - سداد الفواتير والشحن.... الخ) والمنفذة عبر الخدمات الالكترونية البنكية والتي تتطلب إعادة التصديق باستخدام كلمة سر متغيرة يمكن الحصول عليها عن طريق الاشتراك بالخدمة من خلال خدمة الانترنت البنكي وتحميل تطبيق على الأجهزة الشخصية الخاصة بالعميل (حاسب شخصي، هاتف محمول، حاسب لوحي) في مقابل رسوم خاصة.
- تسري قواعد وإجراءات الحسابات المشتركة عند الاشتراك بالخدمات الالكترونية البنكية.

ثانياً: استخدام وإتاحة الخدمات الالكترونية البنكية:

- يُتيح كل من (اسم المستخدم) و (كلمة السر) للعميل الدخول على حسابه على نظام الخدمات الالكترونية البنكية، ويتم تغيير (كلمة السر) عند أول استخدام.
- يمكن للعميل من خلال الخدمات الالكترونية البنكية إجراء معاملات مصرفية و/أو إصدار تعليمات إلى المصرف لإجراء معاملات، ويعتبر العميل مسئولاً عن كافة المعاملات المنفذة و/أو التعليمات الصادرة منه إلى المصرف والتي تعتبر في هذه الحالة بمثابة التعليمات الكتابية الصادرة بتوقيع العميل المعتمد، ولا يحق للعميل الاعتراض عليها أو الدفع بعدم صحتها أو طلب إلغاؤها أو تعديلها بعد تنفيذها ولا يحق للعميل الرجوع على المصرف لطلب رد قيمة معاملات أو دفع تعويضات بسبب خسائر مترتبة على تلك المعاملات أو التعليمات.
- يضع المصرف شروط وحدود لقيم وعدد المعاملات التي يمكن للعميل تنفيذها من خلال الخدمات الالكترونية البنكية طبقاً لطبيعة تلك المعاملات، ويحق للمصرف منفرداً تعديل تلك الحدود من وقت لآخر ويعلن عن تلك التعديلات بالوسيلة التي يراها مناسبة.
- كافة المعاملات والتعليمات المنفذة أو الصادرة من خلال الخدمات الالكترونية تخضع لإجراءات وقواعد المصرف المعتادة وطبقاً لأسعار الصرف المعلنة داخل المصرف في تاريخ التنفيذ، ويتم تنفيذها طبقاً للأرصدة المتاحة بحسابات العميل، ولا يحق للعميل كشف حساباته لدى المصرف ويلتزم العميل بسداد أية مبالغ قد تتجاوز الأرصدة المتاحة بحساباته إلى المصرف.
- يقتصر دور المصرف على تنفيذ التعليمات الصادرة من العميل، ويعتبر العميل مسئولاً عن صحة وسلامة البيانات الواردة بها، ويتم تنفيذ تلك التعليمات وفقاً لأيام ومواعيد العمل الرسمية، ووفقاً للمواعيد المقررة في إجراءات المصرف، ويحق للمصرف الامتناع عن تنفيذ أية تعليمات صادرة من العميل دون إبداء الأسباب.
- يُتيح المصرف الخدمات الالكترونية البنكية على مدار الساعة، ويقوم المصرف في حالة توقف الخدمة بسبب توقف الأنظمة التي يتم تشغيلها من قبل البنك أو أي من الجهات المتخصصة التي يتعاقد معها البنك ببذل العناية الواجبة لاستعادة الخدمة في غضون ٨ ساعات وبخلاف ذلك يقوم البنك بالتواصل مع عملاء البنك لإخطارهم بالموعد المتوقع لاستعادة الخدمة.
- يقوم المصرف بإخطار العميل عند انقطاع الخدمة لعمل صيانة مقرر مسبقاً بالوسيلة التي يراها المصرف مناسبة.
- لا يعتبر المصرف مسئولاً عن انقطاع الخدمة أو عن عدم تمكنه من تنفيذ أية تعليمات صادرة من العميل بسبب أية ظروف قهرية.
- عند رغبة العميل في إيقاف الخدمة مؤقتاً أو إعادة تشغيلها أو إعادة إصدار (كلمة السر) أو وجود أية استفسارات أو شكاوى، يمكنه الاتصال بمركز الاتصالات وخدمة العملاء بالمصرف، ويتم الرد على الشكاوى في وقت مناسب طبقاً لقواعد وإجراءات المصرف ويقوم المصرف بتسجيل المكالمات لضمان جودة الخدمة المقدمة.
- تعتبر جميع التقارير وكشوف الحساب الخاصة بالمصرف الدالة على المعاملات والتعليمات المنفذة من خلال الخدمات الالكترونية البنكية سليمة ونهائية، ويعتد بها عند الفصل في أي نزاع قانوني.
- يوفر المصرف للعميل من خلال الموقع الخاص به على الانترنت دليلاً للمستخدم للتعريف بالخصائص المختلفة المتاحة من خلال حساب الخدمات الالكترونية البنكية وكيفية استخدامها.
- أحرص على الاطلاع على نموذج " اعرف حقوقك" من خلال الفرع أو من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف، والاستفسار عن أي من البنود الواردة به من خلال الموظف المسئول.
- أحرص على الاستعلام عن قائمة الرسوم والعمولات الخاصة بالخدمات والمنتجات المصرفية المتوافرة بالمصرف، وكذلك الشروط والاحكام الخاصة بإلغاء الخدمة.
- تواصل معنا عن طريق أحد فروع المصرف، موقع المصرف المتحد الإلكتروني www.theubeg.com ، أو اتصل بخدمة العملاء ١٩٢٠٠.
- في حالة وجود شكوى أو اعتراض يخص التعاملات المصرفية، يحق للعميل تقديم شكواه إلى المصرف من خلال قنوات الاتصال المتاحة ويتم بحث شكواه والرد عليها خلال ١٥ يوم عمل.
- في حالة عدم قبول الرد يتم إبلاغ المصرف بذلك خلال ١٥ يوم عمل وسيتم إعادة بحث الشكوى مرة أخرى والرد عليها خلال ١٥ يوم عمل، وحال عدم اعتراضه يعتبر قبولاً ضمنياً لما ورد بالرد.
- يجب تقديم الشكوى للمصرف المتحد قبل تصعيدها للبنك المركزي المصري، ويحق للعميل تصعيد شكواه للبنك المركزي المصري فقط في حالة عدم حلها من قبل المصرف أو عدم قبوله للرد.
- يجوز للمصرف إحالة الشكوى لبنك آخر أو جهة أخرى إذا توافرت أسباب جدية بأن موضوع الشكوى يقع تحت المسؤولية الكلية أو المشتركة مع بنك آخر.
- في حالة تعلق الشكوى بمعاملات مع جهات خارجية، لا يسري عليها شرط الرد خلال ١٥ يوم عمل ويتم إخطار العميل بذلك.

ثالثاً: رسوم الاشتراك بالخدمات الالكترونية البنكية وإجراء المعاملات:

- (١) يحق للمصرف فرض رسوم أو عمولات في مقابل اشتراك العميل بالخدمات الالكترونية البنكية لكل خدمة على حدي، وكذلك في مقابل الاشتراك في التطبيق الخاص بكلمة السر المتغيرة، كما يحق له فرض رسوم أو عمولات في مقابل قيام العميل بإجراء أية معاملات من خلال الخدمات الالكترونية البنكية وفقاً لطبيعة أو قيمة المعاملة أو الخدمة، ويعلن عنها المصرف بالوسيلة التي يراها مناسبة.
- (٢) يحق للمصرف تعديل تعريفه رسوم ومصروفات الخدمات الالكترونية البنكية من وقت لآخر دون الرجوع للعميل، ويعلن المصرف عن ذلك بالوسيلة التي يراها مناسبة.
- (٣) يوافق العميل على سداد رسوم ومصروفات الاشتراك في الخدمات الالكترونية البنكية وأية معاملات تتم من خلالها ويصرح للمصرف بخصم قيمة تلك الرسوم والمصروفات من حسابه المحدد بطلب الاشتراك، كما يصرح العميل للمصرف بعمل المقاصة اللازمة من حساباته الأخرى في حالة عدم كفاية الرصيد بالحساب المحدد.

رابعاً: أمن حساب الخدمات الالكترونية البنكية:

- (١) استخدام حساب الخدمات الالكترونية البنكية يقتصر على العميل وحده دون غيره ويلتزم العميل بعدم السماح لأي شخص آخر غيره باستخدامه.
- (٢) تأمين (اسم المستخدم) و (كلمة السر) و (الرقم السري المتغير) هو مسئولية العميل وحده، ويلتزم العميل بعدم الإفصاح عنهم لأي شخص آخر بما في ذلك موظفي المصرف، ويعتبر أي استخدام غير مصرح به لحساب الخدمات الالكترونية البنكية وأية معاملات منفذة من خلاله وكذلك أية تعليمات صادرة من خلاله إلى المصرف مسئولية العميل، ولا يحق للعميل الاعتراض عليها أو طلب إلغاؤها، كما لا يحق للعميل الرجوع على المصرف لرد قيمة تلك المعاملات أو دفع تعويضات بسبب خسائر مترتبة على تلك المعاملات أو التعليمات.
- (٣) يلتزم العميل عند اشتباهاه أو علمه بحدوث استخدام غير مصرح به للخدمات الالكترونية البنكية بإخطار المصرف فوراً عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء أو من خلال أي من فروع المصرف.
- (٤) أمن وسلامة الأجهزة الشخصية المستخدمة من جانب العميل ضد الفيروسات وبرامج الاختراق هي مسئولية العميل.
- (٥) يعمل المصرف على اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان سرية وحماية كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالعميل المرتبطة باستخدام العميل للخدمات الالكترونية البنكية، والتي تكون متاحة داخل المصرف للموظفين المصرح لهم فقط وتطبق قواعد سرية الحسابات طبقاً لأحكام قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد ولائحته التنفيذية والقرارات الوزارية وتعديلاتهم.
- (٦) يحق للمصرف أن يفصح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بالعميل إلى جهات يتعاقد معها المصرف لتقديم خدمات فنية أو مصرفية مرتبطة بالخدمات الالكترونية البنكية ويوقع معها المصرف اتفاقية عدم إفشاء سرية وذلك دون تصريح مسبق من العميل ولا يحق للعميل الاعتراض على ذلك.
- (٧) يوفر المصرف للعميل على الموقع الخاص به على الانترنت دليل بالتعليمات والنصائح الأمنية الواجب على العميل اتباعها للتأمين ضد المخاطر المرتبطة باستخدام الخدمات الالكترونية البنكية، ويتعهد العميل بالاطلاع عليها والالتزام بما ورد بها.

خامساً: إنهاء الاتفاقية:

- (١) يتم إنهاء الاتفاقية عند عدم رغبة العميل في تجديد اشتراكه بالخدمات الالكترونية البنكية عن طريق تقديم طلب معتمد من العميل إلى فرع المصرف الكائن به حساب العميل الأساسي.
- (٢) يتم إنهاء اشتراك العميل بالخدمة بالتبعية عند غلقه لحساباته لدى المصرف.
- (٣) يحق للمصرف إنهاء اشتراك العميل بالخدمات الالكترونية البنكية في حالة عدم استخدام العميل للخدمة لمدة عام، كما يحق للمصرف إنهاء اشتراك العميل أو إيقاف الخدمة مؤقتاً بشكل كامل أو جزئي كما يتراءى للمصرف دون إبداء أسباب ودون إخطار مسبق ولا يحق للعميل الاعتراض على ذلك.

سادساً: الاختصاص القضائي:

- (١) تخضع هذه الاتفاقية للقوانين المعمول بها في جمهورية مصر العربية وأي نزاع ينشأ بسبب استخدام الخدمات الالكترونية البنكية أو بسبب خلاف حول تفسير أو تنفيذ الشروط والأحكام يتم الفصل فيه أمام المحاكم المصرية دون غيرها.