الشروط والأحكام الخاصة بخدمات الإنترنت البنكي من بنك
أبوظبي الأول مصر ش.م.م

١. طلب الاشتراك بخدمات الإنترنت البنكية

١,١ يصرح العميل للبنك بقبول وتنفيذ تعليماته بأداء المدفوعات من وإلي حساب/حسابات العميل للمبالغ المدرجة بهذه التعليمات بعد التحقق من المعاملة من خلال إجراءات السرية السارية والمطبقة في الخدمة في البنك علماً بأن البنك لا يكون مسؤولاً عن عدم صحة البيانات المقدمة من العميل، كما لا يحق للعميل إلغاء أو تعديل أي معاملة بعد تاريخ الاستحقاق الخاص بها

١,٢ بعد توقيع العميل على طلب الاشتراك في خدمة الإنترنت البنكي وهذه الاتفاقية يقوم العميل باستلام الكود السري الخاص به واسم المستخدم، وبمجرد دخول العميل على نظام الخدمة للمرة الأولى يطلب منه تغيير الكود السري

١,٣ لتفعيل تطبيق رموز الأمان الذاتي (Soft-Token Self Activation) على العميل تسجيل الدخول عبر خدمة الإنترنت البنكي والقيام بتفعيل الخدمة من خلال إعدادات (Token Activation)

١,٤ يقر العميل بعلمه التام بتفويض البنك لجهات خارجية لضمان تنفيذ هذه الخدمة وعلى ذلك فإنه يعفي البنك ومن يفوضه في هذا الشأن من الالتزام بسرية حساباته فيما بينهم علماً بأن تلك الجهات الخارجية ملتزمة باتفاقية خاصة مع البنك بعدم إفشاء تلك الأسرار للغير

٢. أحكام خاصة باستخدام الخدمة لأصحاب الحساب المشترك

٢,١ من المتفق عليه أن البنك لا يتيح الاشتراك في خدمة الإنترنت البنكي من بنك أبوظبي الأول مصر للحسابات المشتركة ذات التوقيع المجتمع، وفي حالة طلب الاشتراك في خدمة الإنترنت البنكي من بنك أبوظبي الأول مصر على حساب مشترك بتعليمات توقيع منفرد لأي من أصحاب الحساب المشترك، فإن ذلك يعد إقراراً من جميع أصحاب الحساب المشترك أن أي منهم له الحق منفرداً في طلب الاشتراك أو إلغاء الاشتراك في هذه الخدمة، وأن أي معاملة أو خدمة يقوم بها أي منهم من خلال الإنترنت البنكي على الحساب المشترك فإنها تعد كما لو أنها تمت بمعرفة وموافقة جميع أصحاب الحساب المشترك، وتعد نافذة وملزمة الأثر قبلهم جميعاً

٢,٢ سوف يتم إيقاف أو إنهاء هذه الخدمة في الحالات الآتية:

أ. في حالة طلب أحد العميلين إيقاف الخدمة
ب. إذا أخطر احد أصحاب الحساب المشترك البنك كتابياً بوجود خلافات بينهم
ج. إذا وقع حجز على أحد أصحاب الحساب المشترك
د. إذا توفي أحد أصحاب الحساب المشترك أو فقد أهليته أو تم إشهار إفلاسه أو وضعه تحت الحراسة القضائية أو القانونية

٣. الكود السري

٣,١ يجب على العميل الاحتفاظ بالكود السري في جميع الأوقات تحت المسئولية الشخصية له كما يتعين على مستخدم الخدمة عدم الافصاح عن الكود السري الخاص به للغير

٣,٢ إذا تصادف علم الغير بالكود السري الخاص بالعميل فإنه يتعين على العميل تغييره فورا، وتقع مسئولية ذلك عليه وفي حالة عدم تغيير الكود السري فإن أية تعليمات / عمليات مصرفية تتم باستخدام الكود السري عن طريق الغير ستعتبر صادرة من العميل نفسه ولا يجوز له الرجوع على البنك بسبب ما تم من عمليات، حيث إن العميل قد أعفى البنك من المسئولية – بكافة أنواعها وعلى اختلاف مشتملاتها وإلى أقصى مداها – التي تترتب على تنفيذ أية تعليمات و /أو عمليات تتم باستخدام الكود السري عن طريق الغير

٣,٣ يعتبر العميل مسئولاً عن كافة التعليمات المرسلة منه إلى البنك ابتداء من وقت دخوله على الخدمة باستخدام إجراءات البنك السرية السارية إلي وقت خروجه من الخدمة

٣,٤ إذا تبين أو علم العميل أن شخصاً أخر قد اطلع على البيانات السرية الخاصة به فعلى العميل الاتصال مباشرة بالبنك وفي حالة عدم قيام العميل بذلك – وأياً كانت الأسباب – فإنه يكون مسئولاً عن أية عمليات غير مصرح بها تمت على حسابه مؤكدة باستخدام بياناته السرية

٣,٥ المكالمات التليفونية لمركز خدمة عملاء البنك مسجلة لضمان جودة الخدمة

٤. العمليات المصرفية

٤,١ يتمكن البنك من تنفيذ بعض العمليات المصرفية المسلمة من العميل إلى البنك والمتعلقة بالخدمة فور تقديمها من العميل في أي وقت على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع بينما تعتبر بعض التعليمات المصرفية الأخرى المسلمة من العميل إلي البنك والمتعلقة بالخدمة سارية حتى الساعة الثانية ظهراً في أي يوم من أيام عمل البنوك في جمهورية مصر العربية ويتم تنفيذ تلك التعليمات وفق إجراءات و قواعد البنك، أما التعليمات المرسلة إلي البنك بعد الساعة الثانية ظهرا، فسيتم تنفيذها وفق قواعد البنك في أول يوم عمل تالي

٤,٢ كافة طلبات العمليات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها وفق إجراءات وقواعد البنك المعتادة

٤,٣ كافة التعليمات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها اعتماداً على الأموال المتاحة في الحساب/الحسابات وعلى الخصم الفوري من حساب/حسابات العميل

٤,٤ كافة العمليات الصادرة من العميل سيتم تنفيذها باستخدام أسعار صرف العملات الاجنبية و معدلات الربح والعوائد السارية والمطبقة بالبنك في تاريخ تنفيذ العمليات

٤,٥ استخدام العميل للخدمة لا يتيح له الحق في أن يكشف رصيد حسابه/حساباته الإسلامية

٤,٦ يعتبر العميل مسؤولاً عن كافة العمليات المنفذة باستخدام الخدمة وعن سداد أي مستحقات لصالح البنك ناتجة عن هذا الاستخدام

٥. رسوم الخدمة

٥,١ يقر العميل بأنه قد أطلع على تعريفة الخدمات المصرفية للبنك من خلال الفرع او الموقع الإلكتروني للبنك وقبل التعامل بها وفق لما تضمنته وما يجريه عليها البنك من تعديلات، ويحق للبنك – دون اعتراض من العميل – خصم ما يستحق للبنك من عمولات و/أو مصاريف من الحسابات

٥,٢ ويصرح العميل للبنك بخصم رسوم الخدمة من حسابات العميل، كما يوافق العميل على سداد الرسوم مقابل أداء الخدمة أو أي جزء منها

٥,٣ يقوم البنك بإخطار العميل بتفاصيل الرسوم الجديدة وأية تعديلات على الرسوم القائمة من خلال إحدى وسائل الإخطار المتبعة داخل البنك. كما أن هذه التعديلات ستكون متاحة على صفحة البنك الإلكترونية وستنشر في التعريفة الرسمية للبنك، وقد قبل العميل سريان هذه التعديلات في حقه بمجرد نشرها على النحو المتقدم

٦. توافر الخدمة

٦,١ يقر العميل بأنه قد اطلع على كافة التعليمات و التحذيرات وجميع الشروط والأحكام المتعلقة باستعمال الخدمة والواردة على موقع البنك بشبكة الإنترنت – وما يتم تعديله من وقت لآخر – كما يقر أيضاً بعلمه بأن هذه الخدمة قد تكون معرضة – في أي وقت – لأية أعطال وأن إصلاحها يتم وفقاً إلي إجراءات خطة استمرارية الأعمال المتبعة داخل البنك، وترتيباً على ذلك فإن البنك يكون غير مسؤول عن أي إخفاق في تقديم الخدمة جزئياً أو كلياً لأي سبب خارج عن إرادة البنك، ويتضمن هذا على وجه الخصوص أي إيقاف للخدمة ناتج عن الصيانة أو تحديث النظم لدى البنك أو عن أي جهة يستخدمها البنك لتقديم الخدمة مع إخطار العميل في حالة الصيانة المحددة مسبقاً

٦,٢ في حال وجود أي شكوي من خدمة الإنترنت البنكي أو طلب إعادة التشغيل في حالة توقف الخدمة، يمكن للعميل الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية على مدار اليوم، وطوال أيام الأسبوع، أو بزيارة أقرب فرع – خلال أوقات العمل الرسمية– وسوف يتم الاتصال بالعميل في مدة أقصاها ٤٨ ساعة

٦,٣ يتعهد العميل بالالتزام بكافة معايير الأمان بالإضافة إلى أي تعليمات أخرى صادرة من البنك ويكون العميل مسؤولاً عن التأكد من مستوى الأمان الخاص بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الإلكترونية، وفي حال تراءى للعميل حدوث حالة تلاعب أو سرقة بحساباته فإنه يلتزم فوراً بالتوجه لأقرب فرع أو الاتصال بمركز خدمة العملاء وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة للحيلولة دون وقوع أضرار على عاتق العميل (إن أمكن) وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك

٧. تعديل/إلغاء الخدمة

٧,١ يحتفظ البنك بالحق في تعديل الخدمة من وقت لآخر وسوف يتم إخطار العميل بأي تعديلات جوهرية في الخدمة

٧,٢ يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه للعميل أن يوقف أو يسحب أو يحد من استخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها، ويقوم البنك فور اتخاذه هذا الإجراء بإخطار العميل خلال خمسة أيام عمل بوقف أو إنهاء الخدمة

٧,٣ يحق للبنك تغيير أو تعديل بنود وشروط هذه الاتفاقية ويتم إخطار العميل قبل أي تعديل أو تغيير جوهري في هذه الخدمة بمدة يوماً على الأقل

٧,٤ يحق للعميل إنهاء هذه الاتفاقية بإخطار البنك كتابياً أو من خلال المراسلات المتاحة على الخدمة، ولن يسري هذا الإخطار إلا بعد استلامه من البنك

٧,٥ يحق للبنك أن يطالب العميل و/أو أصحاب الحسابات المشتركة المذكورة التوقيع على أية مستندات و/أو إعطاء أية معلومات و/أو بيانات و/أو إيضاحات يراها ضرورية لاستمرار الحساب و/أو لسير الخدمة الالكترونية FABMISR Online، وفي حال عدم الاستجابة لطلب البنك فإنه يكون من حقه – ووفق تقدير البنك المطلق – أن يعلق الخدمة كمرحلة أولى لمدة عشرة أيام التي يخطر العميل بها وأن يلغيها في حال انتهاء فترة التعليق دون تنفيذ الطلب المشار إليه

٨. بنود وشروط الاتفاق

٨,١ يقر العميل بصحة التعليمات/العمليات المصرفية التي تمت عن طريق هذه الخدمة، ولا يحق للعميل الادعاء بأن ما تم قيده من عمليات على حسابه يخالف تعليماته

٨,٢ وافق العميل على تلقي المعلومات والإخطارات والأكواد وغيرها المتعلقة باستفادته من أي من هذه الخدمات علي الأرقام والعناوين المبينة في الطلب المقدم من العميل، و يتعهد العميل بإبلاغ البنك كتابياً بأي تعديل يطرأ على أي من البيانات المذكورة في سواء في هذا العقد أو طلب الاشتراك في الخدمة بما في ذلك أرقام الهاتف و/أو عناوين البريد الإلكتروني المذكورة، إذ لا يكون البنك مسؤولاً عن أي ضرر مباشر و/أو غير مباشر قد ينتج عن عدم تبليغه بالتعديل و/أو فيما لو كان التبليغ ناقصاً و/أو غير دقيق

٨,٣ يقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة لما قام به العميل بإصدار التعليمات/بتنفيذ عمليات مصرفية عن طريق الخدمة

٨,٤ يفوض العميل البنك بموجب التوقيع على طلب الاشتراك بالخدمة وهذه الاتفاقية في تنفيذ تعليمات/العمليات المصرفية المبلغة بمعرفته إلي البنك من خلال هذه الخدمة

٨,٥ كل العمليات المنفذة خلال ساعات العمل الرسمية للبنك باستخدام الخدمة وانعكست نتيجتها على الحساب سيتم إظهارها في كشف حساب العميل في ذات اليوم، أما العمليات المنفذة بعد ساعات العمل الرسمية أو خلال الإجازات أو العطلات الرسمية سوف يتم إظهارها في كشف حساب العميل في أول يوم عمل للبنك

٨,٦ أعفى العميل البنك على وجه نهائي من الالتزام بالسرية المصرفية المطبقة بموجب قانون البنك المركزي المصري، من اجل تطبيق تلك الخدمة وما تقتضيه من أي خدمات أخرى تتعلق بتلك الخدمة

٨,٧ البنك غير مسؤول عن أي تعامل غير مسموح به من قبل طرف ثالث غير مصرح له بالتعامل مع العملاء من قبل البنك

٨,٨ يلتزم العميل بإخطار البنك فور علمه عند خصم أية معاملات غير مصرح بها من جانبه، ولا يكون البنك مسؤولاً عن أي تعاملات غير صحيحة إلا من تاريخ استلامه لإخطار صحيح من العميل صاحب الشأن للمسؤول المختص بالبنك أو من خلال الاتصال على رقم ١٦٥٥٥ الخاص بمركز خدمة العملاء والمتاح على مدار ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع، ويتحمل العميل لأية معاملات تمت دون موافقته نتيجة إهمال أو خطأ من جانبه أو لسبب يخرج عن إرادة البنك كما يتحمل العميل ما يترتب عليها من عمولات ومصاريف

٨,٩ يقر العميل بأن كشوف الحساب والمراسلات التي يرسلها إليه البنك تعتبر صحيحة ومعتمدة منه ما لم يحصل أي اعتراض عليها خلال ثلاثون يوماً من تاريخ إرسالها له على عنوان المراسلات الوارد في هذا العقد أو طلب الاشتراك في الخدمة فإذا انقضت المدة المذكورة دون تقديم العميل لاعتراض كتابي صريح ومحدد ومؤيد بالمستندات فإن حقه في الطعن على كشوف الحساب و/أو المراسلات يسقط – في الحال والمستقبل – ويعتبر ذلك إقراراً من العميل بصحة مفردات كشوف حسابه وأرصدته

٨,١٠ وسائل الاتصال :يوافق العميل على ان يكون التواصل من جانب البنك من خلال أحد الوسائل الآتية:

أ.الرسائل النصية القصيرة
ب.البريد الإلكتروني
ج.البريد العادي
د.البريد المسجل
ه.كشف الحساب الإلكتروني
و.الفاكس
ط.الموقع الإلكتروني للبنك
ي.الإعلانات والتنبيهات الدعائية التي تطبع على كشوف الحسابات

٩. الشكاوي

يمكن للعميل تقديم الشكاوي لمركز الاتصالات من خلال الخدمة الهاتفية للعملاء أو تقديم شكوى كتابية إلى أي فرع يختاره من فروع البنك على مستوي الجمهورية. سوف يحصل العميل على رقم مرجعي للشكوى ؛ وفي حالة عدم الرد عليها من البنك بحد أقصى خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام البنك للشكوى – فيما عدا المعاملات مع جهات خارجية حيث يستغرق بحثها مدة أطول ويتم إبلاغ العميل في حينه بالمدة المتوقعة للرد على الشكوى – فإنه يحق للعميل الرجوع إلى البنك المركزي المصري، في حالة قيام العميل بإخطار البنك بعدم قبوله الرد على الشكوى المقدمة من جانبه وذلك في أجل أقصاه ١٥ يوم عمل من تاريخ قيام البنك بإبلاغه بالرد على الشكوي فيقوم البنك بإعادة النظر في الرد وفحص الشكوى مرة أخرى والرد النهائي خلال ١٥ يوم عمل، وفي حالة عدم قبول العميل الرد من جانب البنك على الشكوى يحق للعميل عندئذ تصعيد الشكوى للبنك المركزي المصري.

١٠.المحكمة المختصة والقانون الواجب التطبيق

تطبق على الطرفين أحكام القانون المصري ذات الصلة ولوائحها والتعليمات والقواعد الرقابية التي تحكم الخدمة فيما لم يرد فيه نص في هذه الاتفاقية وتختص المحكمة الاقتصادية المختصة بالنظر والفصل في أي نزاع ينشأ – لا قدر الله – فيما بينهما بشأن تفسير أو تنفيذ هذه الاتفاقية.

١١.سريان الاتفاقية

يبدأ سريان هذه الاتفاقية من تاريخ التوقيع عليها ولمدة عام تجدد تلقائياً لمدة أو لمدد أخرى مماثلة ما لم يخطر احد الطرفين الآخر كتابة بعدم رغبته في التجديد قبل انتهاء مدة سريان الاتفاقية بـ ثلاثون يوماً على الأقل.

يحق للبنك إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت تبعاً لحقه في قفل الحساب الجاري المقرر بالعقد العام لفتح الحسابات الإسلامية.

الخدمات المصرفية الإلكترونية متاحة للعملاء طوال أيام الاسبوع على مدار الساعة ٧/٢٤ ومع ذلك قد يحدث من وقت لآخر تعطيل للنظام بغرض إجراء تحسينات أو تحديثات ضرورية و سوف يتم إخطاركم قبل التوقف بفترة مناسبة و تقديم الحلول البديلة خلال فترة التعطل المحدده مسبقاً والتي قد تصل إلى أربعة ساعات تقريبا.

أ. على العميل ان يراعي عدم اختيار رقم سري يحتوي على تاريخ الميلاد أو رقم الهاتف أو جزء من الاسم الشخصي
ب. على العميل عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية خاصة بالرقم القومي أو جواز السفر أو العنوان الشخصي أو حسابات البنوك الشخصية لأي جهة أو استخدامها في مواقع غير مؤمنة
ج. يجب التنبيه على عدم تسجيل الدخول عبر خدمات الإنترنت البنكي من خلال الأجهزة المتاحة للاستخدام العام
د. على العميل اتباع التعليمات الاحترازية المنوه بها في اللوائح الخاصة بالبنك المركزي المصري رقم ٣,٤ وعلى العميل مراعاة معايير الأمان و التأكد من وجود برامج الحماية اللازمة على الأجهزة الخاصة بالعميل