

أو لوائح أو قرارات حكومية أو الحجز الإداري أو التحفظي أو إلزام البنك بسداد أي من ديونكم أو حدوث قوة قاهرة أو حدوث ظرف خارج عن سيطرتنا يجب أن تكون جميع المعاملات التي تتم على حسابكم تعاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة لأشخاص غير محظور التعامل معهم، وأنكم المستفيدين الحقيقيين من المعاملة

٤. الشيكات وأوامر الدفع

في حالة قيامنا بإصدار دفتر شيكات لكم يجب عليكم أن تحتفظوا بدفتر الشيكات بشكل آمن في حوزتكم وأن تقوموا بإبلاغنا في حالة فقدان دفتر الشيكات أو أي شيكات مفصلة منه أو العلم أن الاشتباه في سرقتها أو تزويرها أو استبدالها بطريقة احتيالية أن تولوا العناية الواجبة لحماية الشيكات، وملئها بطريقة واضحة لا تسمح بالإحتيال إلا تسمحوا لأي شخص بالتوقيع على الشيكات الخاصة بكم (بخلاف الشخص المفوض من جانبكم بذلك بموجب توكيل معتد به لدينا) أن تقوموا بتدمير الشيكات عند غلق الحساب و/أو عدم الحاجة إليها و إلا فإننا لن نكون مسؤولين عن أي أضرار تترتب على وقوع الشيكات في يد الغير سنقوم بصرف أي شيكات أو أوامر دفع تقدم إلينا للصرف من حسابكم بعد التحقق المعقول من أنها تحمل توقيعك المعتمد لدينا، وأنها تستوفي الشروط المعمول بها قانوناً، ولن نكون مسؤولين في حالة مطابقة التوقيع ثم يظهر بعد ذلك تزويره ولم يكن في استطاعتنا إكتشافها بالطرق المصرفية العادية في حالات عدم كفاية الرصيد، يحق لنا دون الإلتزام بذلك حرصاً على المصلحة المشتركة وحقوق المستفيدين استخدام أي رصيد دائن بأي عملة متاحة في حسابكم لدينا لصرف أي شيكات أو أوامر دفع دون الحاجة إلى إرسال إخطار مسبق، بما في ذلك أحقيتنا في كسر الودائع قبل موعد الإستحقاق بما في ذلك جميع أنواع العملات الموجودة في حساباتكم مع الإلتزام بسعر الصرف المطبق لدينا في حينه

٥. التسوية / المقاصة

يجوز لنا إجراء المقاصة بين أي رصيد دائن في أي من حساباتكم والأموال المستحقة لنا من جانبكم يحق لنا تنفيذاً لهذا البند كسر الودائع وشهادات الإيداع الخاصة بكم و/ أو تصفية أي شهادات استثمار أو أذون خزانه أو سندات مماثلة خاصة بكم بحوزتنا، من أجل تسوية أي مبالغ مستحقة لنا وواجبة الدفع من جانبكم في حالة وجود أي مديونيات عليكم، تعد مستحقة الأداء وواجبة الدفع فوراً، بالإضافة إلى العوائد والمصاريف وأي ملحقات أخرى في حالة وقوع حجز على حسابكم طرفنا، أو إذا تبين في أي وقت عدم صحة أي من البيانات المقدمة منكم إلينا، أو في حالة الإفلاس أو الإعسار أو الحجر أو فقدان الأهلية أو الوفاة أو لغير الله أو الوضع تحت الحراسة أو التحفظ أو صدور أمر من جهة مختصة بالمنع من التصرف في أموالكم، ويحق لنا بالتالي إجراء التسوية و/أو المقاصة بين جميع حساباتكم الدائنة والمدينة، بما في ذلك الشهادات والودائع

٦. الحسابات الراكدة

يعد الحساب راكد في حالة عدم إجراء أي من المعاملات التالية سحب إيداع تحويل، استعلاء إلكتروني أو الاستعلاء الموثق عن الرصيد لمدة سنة ميلادية بالنسبة لحساباتكم الجارية وحسابات المحفظة الإلكترونية، وعامان بالنسبة لحسابات التوفير يتم احتساب المدة من تاريخ إجراء اخر معاملة على الحساب وعليه، في حالة عدم قيامكم بأي من المعاملات سالفة الذكر لمدة عام ميلادي وذلك من تاريخ إجراء اخر معاملة على أي من حساباتكم الجارية أو حسابات محافظكم الإلكترونية وعامان ميلاديان من تاريخ إجراء اخر معاملة على حسابات التوفير وذلك على حساباتكم المحفوظة طرفنا، فسيتم تحويل حسابكم إلى حساب غير مفعّل أو حساب راكد كإجراء احترازي، وهذا يعني عدم قدرتك على استخدام الحساب أو الوصول إلى أي رصيد دائن فيه لحين قيامكم بزيارة الفرع والتوقيع على طلب إعادة تفعيل الحساب الراكد وغير ذلك من الإجراءات كتحديث البيانات ويمكن تحديث حساباتكم طرفنا من خلال مركز خدمة العملاء الخاص بالبنك كما يجب مراعاة التالي:

إذا كان لديكم اية حسابات نشطة أخرى طرف مصرفنا قد تتطلب منكم أي معلومات أو وثائق أو مستندات وفقاً لتقديرنا وسياساتنا من أجل إعادة تفعيل الحساب . لا تعتبر المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابكم مثل خصم الرسوم أو إضافة العوائد من المعاملات التي يتم بموجبها تنشيط الحساب إذا كان حسابكم من الحسابات التي تستحق عائد، فإننا نقوم باحتساب العائد طيلة فترة ركود الحساب كما لو كان حساباً طبيعياً عند استمرار حالة ركود الحساب، فقد نقوم بخلق الحساب وفقاً لسياساتنا على ان يتم إخطاركم بذلك الإجراء عند تنفيذه وفي حالة ركود الحساب، سيستمر البنك في صرف الشيكات المقدمة للصرف خصماً من حساباتكم طرفنا، وكذا الاستمرار في تنفيذ التعليمات المستديمة على الحساب، ولا يعتبر أي من هذه الإجراءات بمثابة تنشيط الحساب الراكد

الأحكام الخاصة بالحسابات الراكدة لا تشمل حسابات التحويلات /التسهيلات الائتمانية بكافة أنواعها، وكذا كافة حسابات البطاقات الائتمانية والبطاقات مسبقة الدفع، وحسابات الأوعية الادخارية «الشهادات والودائع»

٧. تصحيح الأخطاء / الإضافة أو الخصم إلى أو من حسابكم عن طريق الخطأ

في حالة قيامنا بخطأ مادي كإضافة أو خصم مبالغ إلى أو من حسابكم عن طريق الخطأ، يحق لنا تلقائياً ودون إخطار مسبق تصحيح الأخطاء المادية، وعلى الخصوص يحق لنا

الشروط والأحكام العامة لفتح الحساب (أفراد)

يعتبر توقيعكم على هذه الوثيقة قبولاً منكم كعميل خدمات تجزئة مصرفية لدى التجاري وفا بنك إيجيبت ش.م.م (برج ستار كآبیتال (AI) - مشروع سيتي ستارز، شارع علي راشد - مدينة نصر - القاهرة) على تطبيق الشروط والأحكام المذكورة أدناه تغطي هذه الوثيقة الشروط والأحكام العامة للمنتجات والخدمات المصرفية الممنوحة لكم، وتشمل جميع أنواع الحسابات وكذلك بعض الشروط والأحكام الأخرى الخاصة ببطاقات الائتمان والقروض والتسهيلات الشخصية في حالة طلبكم لبعض المنتجات قد تتطلب منكم التوقيع على شروط وأحكام إضافية خاصة بسمات كل منتج على حدة ولا تشملها هذه الوثيقة تسري هذه الشروط والأحكام على الأشخاص الطبيعيين الذين يحتفظون بحسابات شخصية لدينا الأشخاص الطبيعيين (الشخصان أو أكثر) الذين لديهم حساب مشترك الأشخاص الطبيعيين الذين يفتحون الحساب بغرض تلقي الرواتب (payroll) و لا تغطي هذه الشروط والأحكام الخدمات والمنتجات المصرفية الشركات ولا للأنشطة التجارية ولذلك، فإنه من غير المسموح لكم بموجب هذه الشروط والأحكام استخدام أي من حساباتكم الخاضعة لهذه الشروط والأحكام في أي نوع من أنواع الأغراض التجارية ويمكنكم الحصول على المعلومات الخاصة بالأسعار والرسوم والمصاريف والعمولات والمزايا المتاحة لدينا من وقت لآخرى الخاصة بالمنتجات والخدمات المصرفية التي نقدمها من خلال فروع البنك المختلفة و/أو مركز الاتصال و/أو الموقع الإلكتروني للبنك

الجزء الأول الحسابات المصرفية: يغطي هذا الجزء من الشروط والأحكام الحسابات المصرفية، وتشير هذه الشروط والأحكام إلى جميع أنواع الحسابات المصرفية الخاصة بكم لدينا، سواء كانت حسابات جارية أو حسابات توفير أو ودائع أو شهادات أو أي نوع آخر من الأوعية التي تستخدم لأداء أو تلقي المدفوعات المختلفة فيما بينكم وبيننا و الغير التي قد تقوم بتقديمها من وقت لآخر

١. كشف الحساب

يعتبر توقيعكم على هذه الشروط والأحكام تفويضاً لنا بإرسال كشف الحساب وأي معلومات أخرى عن طريق البريد الإلكتروني المدون بهذه الوثيقة ولن يعدتغيره، وذلك بصفة دورية، دون مسئولية على البنك فيما قد يترتب أو ينشأ جراء قيامنا بتنفيذ تلك التعليمات تكون ككشف الحساب مشفرة طبقاً لإجراءاتنا، ونقوم بإبلاغكم بكلمة السر لفتح الملف الذي يحتوي على كشف الحساب على نحو دوري، في حالة رغبتكم في تلقي كشف الحساب الورقي، يمكنكم الإتصال بنا بكافة الوسائل وطلب استلام كشف حساب ورقية في حالة إختيار البريد العادي (الورقي) لإرسال كشف الحساب، يستحق رسم إرسال كشف الحساب وذلك طبقاً للرسم المعمول به والمبلغ لسيادتكم من وقت لآخر يتعين عليكم فحص كشف الحساب المصرفية وموافقاتنا في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ استلام كشف الحساب باي اعتراض، ويعتبر عدم الرد مصادقة و موافقة منكم على صحة ما جاء بكشف الحساب. في حالة الاعتراض على مستوى كشف الحساب، تكون المرجعية لسجلاتنا

٢. العائد والرسوم والعمولات

يكون سعر العائد و/أو قيمة الرسوم والعمولات لمنتجاتنا المختلفة قابلة للتغيير وذلك بسبب التعليمات الرقابية و/أو الإتجاه السائد في السوق المصرفي وسياساته الداخلية، ويحق لنا تفعيل ذلك التغيير بموجب إخطاركم كتابياً عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو خدمة الرسائل القصيرة، و/أو تحديث موقعنا الإلكتروني، كما يجوز لنا دون الإلتزام على عاتقنا إجراء مكالمات هاتفية لكم قبل أو عند إجراء التغيير، وذلك حرصاً على مصلحتكم وللتأكد من علمكم بالتغيير، ويعتبر توقيعكم على هذه الشروط والأحكام قبولاً منكم للبريد العادي الورقي و/أو البريد الإلكتروني و/أو خدمة الرسائل النصية القصيرة و/أو المكالمات الهاتفية و/أو تحديث موقعنا الإلكتروني كوسيلة للإخطار، و/أو أي وسيلة إخطار أخرى، سوف نقوم بخصم رسوم ومصروفات إدارية وعمولات على حسابكم بشكل دوري في مقابل الخدمات المصرفية التي تقومون بإجرائها على حسابكم عن طريق فروع البنك أو عبر الإنترنت أو باستخدام بطاقتكم أو بأي وسيلة أخرى. يوجد لدينا بيان بأسعار العائد والرسوم والعمولات المصرفية يمكن لسيادتكم الإطلاع عليه من خلال فروع البنك المختلفة و/أو مركز الإتصال و/أو الموقع الإلكتروني للبنك، و بموجب هذا النموذج نقدم لكم باقة من الأسعار والمزايا إختيار الباقية الأنسب لكم، وعلمنا بأن هذا النموذج يتغير من وقت لوقت بحسب التغييرات التي قد تجري على أسعار العائد والرسوم والعمولات

٣. إدارة الحساب

ينبغي عليكم أن تحافظوا برصيد دائن في حساباتكم طوال الوقت وفي حالة عدم وجود رصيد دائن كاف لسداد أي رسوم و/أو عمولات خصماً من الحساب الخاص بكم طرفنا فسوف يتم تعليقها على الحساب الجاري واحتساب عائد على الرصيد المدين في نهاية كل يوم ويتعين عليكم أن تقوموا بسداد أي رصيد مدين فوراً

يتم تحميلكم بأي رسوم أو عوائد مدينة واجبة التطبيق على حسابكم، يتم الإشارة إليها في هذه الشروط والأحكام أو النصص عليها في (شروط الإيداع الخاصة بالودائع والشهادات) أو (جدول الرسوم) و لا تتحمل مسئولية أي عجز في مبلغ منتجات الإيداع أو في العائد الناتج عنها نتيجة لخصم الضرائب أو الرسوم أو النفقات أو إصدار قوانين

والخصم ووقف أو الغاء الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالحساب المشترك. في حالة وفاة أحد أطراف الحساب المشترك، سيتم تجميد حصة المتوفي لحين استلام وثائق ومستندات الميراث الرسمية، وحينئذ سنقوم بتوزيع الأموال للورثة وفقا للقوانين واللوائح المصرية التي تنظم الموارث والتركات ويجوز للطرف/الأطراف الأخرى غير الطرف المتوفي مواصلة إدارة حصتهم من الحساب. تسري نفس الأحكام السابقة في حالة إفلاس أحد أطراف الحساب المشترك أو الحجز عليه أو وضعه تحت الحراسة

١١. حسابات العملات الأجنبية

نحن نخضع للقوانين واللوائح والتعليمات المطبقة على البنوك التي تمارس نشاطها بجمهورية مصر العربية وبناء عليه فإننا نلتزم بكل ما جاء فيها فيما يخص حساباتكم وتعاملاتكم بالعملات الأجنبية وأي تعديلات قد تطرأ على تلك القوانين واللوائح والتعليمات من حين لآخر

١٢. العائد

في حالة احتساب عائد على حسابكم، سيتم إخطاركم بسعر العائد عند فتح الحساب ويمكن أن يتغير هذا السعر من حين لآخر بحسب سياساتنا الداخلية والتغيرات في اللوائح والقوانين والتعليمات الرقابية والاتجاه السائد في السوق المصرفي، ولذلك يعد توقعكم على هذه الشروط والأحكام إقرارا منكم بالعلم بأن سعر العائد قد يتغير من وقت لآخر، وسنقوم بالإعلان عن مثل هذه التعديلات بأي وسيلة من وسائل الإخطار

١٣. الودائع والشهادات وحسابات التوفير

يشمل هذا القسم الشروط والأحكام الخاصة بالودائع والشهادات وحسابات التوفير، وأي نوع آخر من الحسابات التي يستحق عليها عائد قد يطرأ حاليا أو مستقبليا. ويشار إليها مجتمعة باسم الودائع أو منتجات الإيداع. لا يتم فتح حساب الودائع إلا إذا تم إيداع الأموال فعليا لدينا، سواء نقدا أو بتحويل أو بأي من الوسائل المماثلة يحسب العائد على المبلغ الأساسي المودع من جانبكم، إلا إذا تم الإتفاق على خلاف ذلك في شروط وأحكام مستقلة من أجل ربط شهادة/وديعة لدى البنك، يجب أن يكون لديكم حساب جاري أو حساب توفير يتم ربط المنتج الإيداعي عليه، ويمكن أن يكون حسابكم لدى البنك شخصيا (ملوكا بشكل منفرد) أو حساب مشترك فإذا كان حسابكم شخصيا، فسوف تكون الشهادة/الوديعة الخاصة بكم ملوكة لكم بشكل منفرد. وإذا كان حسابكم حسابا مشتركا، فتكون الشهادة/الوديعة الخاصة بكم ملوكة لنفس الأطراف مالكي الحساب متاح المنتجات الإدارية خاصتنا من شهادات أو وودائع أو حسابات توفير وخلاف ذلك من المنتجات الإدارية الأخرى بالعملية المصرية وبالعملات الأجنبية، فإذا كان حسابكم الجاري أو حساب التوفير بالعملية الأجنبية، فسوف تكون الشهادة/الوديعة المربوطة عليه بذات العملة الأجنبية، وإن كان حسابكم المذكور بالعملية المصرية. فسوف تكون الشهادة/الوديعة المربوطة عليه أيضا بالعملية المصرية يختلف سعر العائد بحسب نوع المنتج الإيداعي ومدته وقيمه / رصيده إذا حل تاريخ إضافة العائد في غير يوم عمل، ستقوم بإضافة العائد في أول يوم عمل تال تحدد أسعار العوائد الثابتة أو المتغيرة المطبقة على حسابكم وكذا مواعيد إضافة العائد الي الحساب بناء على شروط الإيداع وجدول الرسوم والذي قد يتغير من وقت لوقت كما يحدد جدول الرسوم والغرامات ونسب العائد وأجبة التطبيق في حالة سحب المدخرات قبل الموعد المتفق عليه أو عدم الحفاظ على الحد الأدنى للرصيد بالحساب

تنص شروط الإيداع الخاصة بنا على حد أدنى لـ (١) الإيداعات المبدئية لربط شهادة/وديعة أو فتح حساب توفير(٢) الرصيد الذي يتم احتساب عائد عليه(٣) مواعيد إمكانية سحب المدخرات، أو (٤) المبلغ الذي يمكنكم سحبه يجوز لكم تغيير خصائص منتجات الإيداع أو إنهاؤها مقابل عمولة/ غرامة منصوص عليها في شروط الإيداع. قد يتم السماح لكم بالسحب الكلي أو الجزئي للمبالغ منتجات الإيداع قبل تاريخ الإستحقاق، في مثل هذه الحالة. قد لا يكون بإمكانكم الحصول على عائد، كما قد يتم احتساب غرامة لا يجوز تظهير الشهادات/ الودائع الخاصة بكم ولا استخدامها في أي أغراض تجارية

كسر الشهادات: لا يجوز كسر الشهادة الخاصة بكم خلال مدة معينة تالية لتاريخ الإصدار أو تاريخ التجديد على النحو الذي تحدده الجهات الرقابية كالبنك المركزي المصري هذه المدة في الوقت الراهن هي ستة أشهر ميلادية وقد تتغير في حالة حدوث أي تغييرات رقابية. كسر الودائع: كما أنه لا يجوز كسر أو إغلاق الودائع الخاصة بكم إلا بما يتوافق مع الشروط والأحكام الخاصة بكل نوع من أنواع الودائع يمكن لنا السماح لكم بالحصول على تسهيلات ائتمانية بحد أقصى نسبة مئوية تقوم بتجديدها لكل حالة على حدة من قيمة المنتج الإيداعي الخاص بكم.

التجديد التلقائي: إذا لم يصلنا منكم عدم تجديدنا الشهادة أو الوديعة ما يفيد رغبتكم في تجديد مدة الشهادة/الوديعة الخاصة بكم، فيحق لنا تجديد الشهادة/الوديعة تلقائيا لمدة مماثلة وبسعر عائد يحدد بناء على معدل العائد المطبق لدينا وقت التجديد : ومع هذا فلا توجد علينا أي مسئولية في حالة عدم تجديدنا الشهادة/الوديعة الخاصة بكم، طالما لم ترد إلينا تعليمات صريحة منكم بهذا الشأن

أما في حالة حصولكم على أي تسهيلات مصرفية (قرض أو تمويل أو سحب على المكشوف أو بطاقة ائتمان) بضمن الشهادة/الوديعة، فإننا يحق لنا في كل الأوقات دون إلترام علينا تجديد مدة الشهادة/الوديعة لمدة/مدد مماثلة دون الحاجة إلى إخطاركم ما دامت التسهيلات المصرفية الخاصة بكم سارية على ان يكون سعر العائد إما (١) معدل العائد المعمول به لدينا وقت التجديد أو(٢) معدل العائد المسموح به للفارق بين سعر العائد على الشهادة/الوديعة وسعر الإقراض وفقا للتعليمات الرقابية

إعادة خصم أي مبلغ مضاف عن طريق الخطأ من حسابكم ومطالبتكم بسداد مثل هذه المبالغ البينا فوراً في حالة قيامكم بسحبها من الحساب قبل أن تقوم بالتصحيح، وبعد توقيعكم على هذه الشروط والأحكام إقرارا منكم بالموافقة على تصحيح مثل تلك الأخطاء دون الرجوع اليكم أو إخطاركم، حتى ولو تمت الإشارة الى تلك المبالغ أو المعاملات في كشف الحساب

٨. إغلاق الحساب الخاص بكم / تعليق أو إيقاف الخدمات

يمكنكم إغلاق حساباتكم في أي وقت بشرط تسوية أي أرصدة مدينة أولا، وذلك ما لم تنص شروط وأحكام منتج أو خدمة أخرى على خلاف ذلك قد نضطر في بعض الأوقات إلى تعليق أو إيقاف التعامل معكم كليا أو جزئيا و/أو إغلاق حساباتكم لدينا أو أي منها، وكذلك قد نضطر إلى تعليق أو إيقاف تقديم الخدمات و/أو المنتجات التي قمتم بفتح الحساب من أجلها، وفي هذه الحالة سوف نبذل قصارى جهدنا من أجل إخطاركم بأي وسيلة وبمثل هذه الإجراءات، بشرط الا يكون الإخطار مخالفا للقوانين أو اللوائح أو تعليمات البنك المركزي المصري أو لقوائم العقوبات الدولية المعمول بها لدى الأجهزة المصرفية حول العالم

٩. تعليمات الفاكس أو البريد الإلكتروني أو مركز خدمة العملاء

يجوز لنا وفقا لتقديرنا المنفرد ان نقبل تلقى منكم تعليمات عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني أو مركز خدمة العملاء، وذلك على مسؤوليتكم التامة وبعد توقيعكم على النموذج والمستندات المطلوبة لذلك: وفي مقابل توقيعكم على هذا النموذج المذكور، فإننا لا نتحمل أي التزامات أو مسئوليات فيما يتعلق بالتعليمات المزورة أو التعليمات غير الصحيحة أو غير الدقيقة، أو التعليمات الواردة بعد أو في غير مواعيد العمل الرسمية، طالما أنها مذيلة بصورة ماسح ضوئي من توقيعكم أو توقيع وكيلكم و/أو مفوضكم على الحساب ومن أجل ضمان سلامة أموالكم وتجنب الأخطاء، سنتبع التعليمات الواردة في الفاكس أو البريد الإلكتروني الوارد فقط من العناوين أو الأرقام الموضحة منكم حصريا بالنموذج المعد لذلك، وبشرط أن تكون التعليمات كاملة وواضحة تكون حماية البريد الإلكتروني من عمليات القرصنة الإلكترونية وكذا إرسال التعليمات مشفرة أو في هيئة PDF بغرض تقليل احتمالية القرصنة الإلكترونية تحت مسئوليتكم المنفردة. كما يحق لنا إيقاف و تأجيل تنفيذ أي من المعاملات الخاصة بكم في حالة ان رأينا ضرورة الحصول على تعزيز كتابي مذيّل بأصل توقيعكم أو عند تعارض تلك المعاملات مع أيا من القوانين المعمول بها في جمهورية مصر العربية أو لوائح البنك الداخلية أو أي تعليمات ملزمة صادرة للبنك من أي جهة داخلية أو خارجية وكان البنك ملزما بتنفيذ تلك التعليمات تقع مسؤولية التحقق من صحة وسلامة وعدم تكرار التعليمات على عاتقكم منفردين، ولن نكون مسئولين عن تنفيذ أي تعليمات مكررة، حيث يحق لنا حينئذ الخيار بين رفض تنفيذها أو التنفيذ تحت مسئوليتكم المنفردة وعلى نفقتكم، وفي حالة قيامنا بالتنفيذ يحق لنا خصم قيمة التعليمات وأي مصروفات متعلقة بالتعليمات مباشرة من حسابكم و/أو مطالبتكم بسدادها. قد نقوم بتسجيل أي من المكالمات الهاتفية كجزء من الإجراءات وتشكل تلك الاتصالات أو التعليمات المسجلة دليلا ملزما حول تلك التعليمات أو الاتصالات وما ورد بها من تعليمات تكون مسئولية الحفاظ على بياناتكم الخاصة بهذه الخدمة من أرقام هواتف أو فاكس أو عناوين البريد الإلكتروني أو صورة نماذج توقيعكم أو اي ارقام سرية قد تكون سلمت إليكم من قبل البنك في مسئوليتكم وحكمكم، ولن نكون مسئولين عن أي تزوير أو تقليد لتعليماتكم على الحساب، حيث أنه قد تم تقديم هذه الخدمة بناء على طلبكم. يحق لنا التوقف في أي وقت عن إتاحة تلك الميزة دون سابق إنذار في حال إرتبنا انه قد تم المساس بأمنها أو الإخلال بشروطها في حالة رغبتكم في التوقف عن استخدام تلك الميزة، يمكنكم إرسال إشعار كتابي قبل خمسة عشر (١٥) يوما من الوقف على الا يمس هذا التوقف حقوقنا فيما يتعلق بالتعليمات أو الاتصالات الواردة إلينا فيما قبل طلب الوقف أما في حالة رغبتكم في تعديل أيا من بيانات الخدمة، كأرقام الهواتف أو الفاكسات أو عناوين البريد الإلكتروني أو خلافه، فإن ذلك يكون عن طريق طلب كتابي بالتعديل المطلوب، ويدخل التعديل المذكور النفاذ خلال ٧ أيام عمل من تاريخ استلام التعليمات

١٠. الحسابات المشتركة

تسري هذه الشروط والأحكام على كل طرف من أطراف الحساب المشترك يحق لأي طرف من أطراف الحساب المشترك منفردا التعامل على جميع الأموال الموجودة بالحسابات /المنتجات المشتركة بشكل كامل، وبما في ذلك ربط وكسر الشهادات الودائع والسحب والإيداع والتحويل وغير ذلك من المعاملات، طالما لم يتم إخطارنا كتابيا بغير ذلك

ويعد كل من أصحاب الحساب المشترك مسئولا بشكل ضامن متضامن عن كافة المعاملات التي تتم على الحساب المشترك و/أو أي أرصدة مدينة، سواء تمت تلك المعاملات عن طريق بطاقات الخصم أو عبر الإنترنت أو عن طريق أي وسيلة أخرى للتعامل على الحساب

في حالة الإتفاق على نسب خاصة بين أطراف الحساب بخصوص ملكية الأموال في الحساب المشترك يتعين ان تقوموا بالإقرار عن تلك النسب، وإلا فستعتبر تلك المبالغ التي يتم إيداعها في الحساب المشترك ملوكة لكم بأصبة متساوية (بغض النظر عن قام بالإيداعات من الأطراف) وتسري النسب المتفق عليها في ملكية الحساب فقط عند طلب تصفية الحساب أو في حالات وجود نزاع بين أصحاب الحساب أو الوفاة أو الحجز أو الإفلاس أو فرض الحراسة يحق لنا في حالة علمنا بوجود أي نزاع بين أطراف الحساب المشترك ان نمنع التعامل على الحساب المشترك ما لم تصدر إلينا التعليمات من جميع الأطراف مجتمعين، كما يحق لنا في هذه الحالة وقف أو إلغاء كافة بطاقات الائتمان

حسابكم ملزمة لكم طالما تمت طبقا لشروط استخدام قنوات الدفع المتعددة للبطاقة (الصراف الآلي، نقاط البيع، الإنترنت والوسائط الرقمية الأخرى، خاصة اللاتلامس، إلخ) قد نقوم بوضع حد أقصى للمعاملات التي تتم على البطاقة بحسب طبيعة قنوات الدفع حرصا منا على سلامة وأمان معاملاتكم، عند إجراء ثلاث محاولات خاطئة لإدخال رقم التعريف الشخصي (PIN)، ستقوم ماكينة الصراف الآلي بسحب بطاقتكم، كما تقوم ماكينة الصراف الآلي كذلك بسحب بطاقتكم في حالة عدم قيامكم بأخذ بطاقتكم من المكان المخصص لها في الماكينة لإتمام عملية السحب

١٨. مسؤولية الحفاظ على بطاقتكم آمنة هي مسئوليتكم وحدكم

يتعين عليكم التوقيع على شريط التوقيع الموجود على ظهر البطاقة بمجرد استلامها عدم السماح للغير باستخدام بطاقتكم أو الإطلاع على الرقم السري الخاص بكم أو أي بيانات تخص بطاقتكم الحفاظ على بطاقتكم معكم بشكل آمن.

١٩. الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت والوسائط الرقمية المتعددة

تهدف الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها إذا ما قمتم بالتسجيل فيها إلى تمكينكم من إجراء المعاملات التي تتيحها البنية الأساسية التكنولوجية الخاصة بنا (والتي تتطور وتتوسع من وقت لآخر) على حساباتكم عبر الإنترنت ومن خلال المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية أو الأجهزة المشابهة، ولتنفيذ ذلك سيطلب منكم أن تقوموا بالتسجيل عبر الموقع الإلكتروني www.attijariwafabank.com.eg لتفعيل الخدمة، وإتباع التعليمات لإتمام عملية التسجيل تتطلب عملية التسجيل أن تقوموا بإدخال الرقم القومي أو رقم جواز السفر الخاص بكم على أن يكون ساريا ومطابقا لآخر تحديث له لدينا؛ ويجب أيضا أن يكون رقم الهاتف المحمول الخاص بكم المسجل لدينا متاحا ويعمل على نحو فعال حيث يتم استخدامه في عملية التحقق من هوية العميل اثناء عملية التسجيل، كما قد تحتاجون إلى تحديث برامج وتطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية من وقت لآخر لتتمكنوا من مواصلة الدخول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في حالة إنقطاع الخدمة أو في أوقات الصيانة سنقوم بإخطاركم بتوقف الخدمة عند أول فرصة يتسنى لنا فيها ذلك يجب عليكم الالتزام بالتحذيرات والتنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الإحتيال أو غيرها من التحذيرات والتي يتم نشرها على الموقع الخاص بنا من وقت لآخر تتوفر خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت على مدار ٢٤ ساعة يوميا طوال أيام الأسبوع قد نقوم بتوفير خدمات ومنتجات جديدة عبر الإنترنت والوسائط الرقمية المتعددة، سنقوم بتوفير الشروط والأحكام الخاصة بكل منتج متاح، وذلك في لغة واضحة وسلسة وسهلة القراءة، وسيتاح لكم التاني في قراءتها قبل قبولها، وفي حالة وجود أي استفسارات بخصوص الشروط والأحكام المتاحة على الإنترنت والوسائط الرقمية الأخرى فسيقدمنا تلقي استفساراتكم على رقمنا الهاتفي ١٦٢٢٢، وبالتالي يعتبر توقيعكم على هذه الشروط والأحكام إقرارا نهائيا منكم بقبولكم لتطبيق أي شروط وأحكام تخص أي منتج أو خدمة تتوفر على موقعنا الإلكتروني بمجرد الضغط على زر (أوافق) أو (أقبل)، أو Accept على صفحاتنا الإلكترونية على الإنترنت أو الوسائط الرقمية الأخرى ويكون التعامل على الإنترنت البنكي على مسئوليتكم وحدكم، ولا تتحمل أي مسؤولية عنه. تعتبر موافقتكم على شروط وأحكام فتح الحساب إقرارا منكم برغبتكم في التمتع بخدمة الإنترنت البنكي وتنفيذ العمليات المصرفية عبر الإنترنت.

٢٠. رقم التعريف الشخصي PIN ، للبطاقات وكلمة المرور «password» للخدمات المصرفية عبر الإنترنت نقوم بتوفير رقم تعريف شخصي لكل عميل، وتتيح لكم (١) رقم سري (رقم تعريف شخصي PIN) لبطاقتكم و/أو (٢) كلمة مرور password للخدمات المصرفية عبر الإنترنت (٣) كلمة سر لاستخدامها في الولوج إلى كشف الحساب الإلكتروني، وذلك للحيلولة دون استخدام أي شخص آخر لبطاقتكم أو الدخول إلى حساباتكم عبر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الإنترنت أو الإطلاع على كشوف حساباتكم وبموجب هذه الشروط والأحكام تلتزمون بالحفاظ على سرية رقم التعريف الشخصي و/أو كلمة المرور و/أو كلمة السر. وعدم الإفصاح عنهم لأي شخص في حالة كشف الكلمة السرية للغير. يتعين عليكم فور الرجوع إلينا عبر قنوات الإتصال المتاحة لإتخاذ اللازم

٢١. عند تعرض بطاقتكم أو الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم للمخاطر

قد تتعرض بطاقتكم للمخاطر في حالة فقدانها أو سرقتها أو استخدامها من قبل الغير، كما قد تتعرض للمخاطر إذا قمتم بالإفصاح عن رقم التعريف الشخصي للغير. قد تتعرض الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم إلى المخاطر في حالة علم شخص آخر بكلمة المرور الخاصة بكم. سواء تم هذا عن طريقكم أو عن أي طريق آخر يتعين عليكم بموجب هذه الشروط والأحكام إبلاغنا فوراً ودون تأخير في حالة تعرض بطاقتكم و/أو الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم لأي مخاطر، وذلك عن طريق الإتصال بنا على ١٦٢٢٢ أو ١٦١٢٢ إذا كنت من عملاء بريميير سيتعين عليكم الإحتفاظ بالرقم المرجعي الذي قد نعطيه إليكم عبر الهاتف في حالة إبلاغنا فوراً بتعرض بطاقتكم إلى المخاطر سنقوم بإلغائها. في حالة إبلاغنا فوراً بتعرض الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم للمخاطر سنقوم بوقف الخدمة.

قد نقوم بوضع حد أقصى للمبالغ المسموح بها للمعاملات على بطاقتكم أو على الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويمكنكم طلب تقليل هذا الحد لزيادة الأمان، كما يمكنكم طلب زيادته

١٤. حسابات تلقي الرواتب (Payroll)

في حالة كون الحساب مفتوحاً خصيصاً لتلقي الرواتب، ينبغي أن تقوم جهة عملكم بموافقاتنا ببياناتكم التفصيلية، ويحق لنا إغلاق الحساب الخاص بكم و/أو إلغاء أي مزايا على الحساب دون الحاجة إلى الرجوع إليكم في حالة قيام جهة عملكم بإخطارنا بإستقالنكم منها أو إنتهاء علاقة العمل بأي طريقة من الطرق، أو عند عدم تلقي الراتب بصفة منتظمة في الحساب

١٥. توقيعكم المعتمد لدينا

إذا كانت المعاملة التي ترغبون في إجرائها من المعاملات التي تستلزم التوقيع الفعلي، يتعين عليكم وضع توقيعكم المعتمد لدينا والموجود في سجلاتنا. ولن يكون البنك مسؤولاً عن تنفيذ أي معاملات تخصكم طالما لم يكن التوقيع عليها مطابقاً للتوقيع المذكور، وكذلك لن يكون البنك مسؤولاً في حالة تزوير توقيعكم، طالما قام البنك بمطابقة التوقيعات، ولم يكن في استطاعة البنك إكتشاف التزوير بالطرق المصرفية المعتادة و في حالة كونكم من العملاء الذين يستخدمون الأختام كبديل عن التوقيع، يتعين عليكم تقديم ما يفيد أن الخاتم مسجل لدى الجهات الرسمية للدولة وأنه على مسئوليتكم الشخصية، كما يتعين حضوركم بشخصكم إلى فرع البنك للتحقق من شخصيتكم، سواء عند فتح الحساب أو عند إجراء أي تعامل باستخدام الخاتم المسجل، ويتعين أن يقتصر الخاتم بصمة إصبع سيادتكم حماية لمصلحتكم قبل الغير كما قد لايتوافر الاستفادة ببعض الخدمات المصرفية الأخرى، كدفتر الشيكات أو بطاقة خصم أو أي خدمات مصرفية قد لا يمكن استخدامها أو الحفاظ عليها

الجزء الثاني الخدمات المصرفية: يغطي هذا الجزء من الشروط والأحكام الخدمات المصرفية المختلفة التي نقدمها والتي قد تتغير من وقت لآخر تجدون أدناه بعض الخدمات التي نقدمها إليكم في حالة طلبكم لهذه الخدمة و/أو طلبكم للتسجيل فيها: بطاقة الخصم التي تمكنكم من إجراء المعاملات خصماً من حسابكم الخاص عن طريق ماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع أو عبر الإنترنت أو الوسائط الرقمية المتعددة بطاقة الائتمان التي تمكنكم من إجراء المعاملات باستخدام التسهيلات الائتمانية عن طريق ماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع أو عبر الإنترنت أو الوسائط الرقمية المتعددة البطاقات مسبقة الدفع التي تمكنكم من إجراء المعاملات عن طريق شحن البطاقة برصيد بالجنيز المصري وماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع أو عبر الإنترنت أو الوسائط الرقمية المتعددة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تمكنكم من الدخول إلى حسابك وإجراء بعض المعاملات عبر الإنترنت أو الوسائط الرقمية المتعددة خدمة التنبيه عبر الرسائل القصيرة التي تمكنكم من معرفة كافة المعاملات التي تتم على حسابكم الصراف الآلي هي آله تعمل الكترونيا ويمكنكم استخدام بطاقتكم في إجراء بعض المعاملات المصرفية عليها نقاط البيع هي آلة تعمل إلكترونيا ويمكنكم استخدام بطاقتكم في إجراء عمليات شراء منتجات أو خدمات من خلالها

١٦. بطاقتكم

في حالة حصولكم أو تقدمكم بطلب للحصول على بطاقة ائتمان، سيتعين عليكم التوقيع على الشروط والأحكام الخاصة ببطاقات الائتمان عند الإشارة بعبارة (بطاقتكم) في هذا الجزء فإن المقصود بها هو كل من بطاقة الخصم وبطاقة الائتمان والبطاقة مسبقة الدفع أو أيها منهم بحسب الأحوال، وكذلك تشمل عبارة (بطاقتكم) بطاقة الائتمان الأساسية وكذا أي بطاقة إضافية يتم إصدارها بناء على طلبكم، وكذا بطاقة الخصم الخاصة بكم وأي بطاقة خصم أخرى يتم إصدارها على حسابكم لمستخدم آخر بناء على طلبكم: كما سيتم الإشارة إلى كلا من حساب بطاقة الائتمان والحساب المصرفي الصادر عليه بطاقة الخصم المباشر باسم حسابكم في حالة عدم استلامكم بطاقتكم أو عدم تفعيلها، بحق لنا إلغائها و/أو إلغاء الإشتراك أو طلب التجديد أو طلب إعادة الإصدار، وفي هذه الحالة لن يحق لكم استرداد أي مصروفات أو عمولات يتم خصمها على حسابكم لا يجوز لمن هم دون سن الحادية والعشرون الحصول على بطاقة ائتمانية أو الاستفادة من أي من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو أي وسائط رقمية أخرى تبدأ مسئوليتكم عن جميع التعاملات التي تتم على بطاقتكم بمجرد استلامها. يمكنكم استخدام بطاقتكم (البطاقة الائتمانية أو بطاقة الخصم) للسحب النقدي والإيداع وسداد ثمن السلع في الأماكن التي تسمح باستخدام بطاقتكم باعتبارها وسيلة للدفع تنتهي صلاحية بطاقتكم في التاريخ الموضح عليها. عند إنتهاء أو إنهاء الشروط والأحكام الخاصة ببطاقتكم الائتمانية، أو غلق حسابكم المتصل ببطاقة الخصم يتعين عليكم إتلاف أو تدمير بطاقتكم، بالإضافة إلى التأكد من عدم قدرة أي شخص على استبيان الرقم المطبوع عليها

١٧. إجراء معاملات على بطاقتكم

يمكنكم إجراء المعاملات على بطاقتكم عن طريق ماكينات الصراف الآلي و/أو نقاط البيع، كما قد يتاح لبعض البطاقات إجراء معاملات محددة أو عبر مواقع محددة على الإنترنت أو التطبيقات المصرفية الإلكترونية الأخرى، ويكون ذلك عن طريق إدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) أو عن طريق إدخال الأرقام السرية المدونة خلف البطاقة أو عن طريق خاصية اللا تلامس Contactless، وفي بعض المعاملات قد يتطلب التوقيع على قسيمة المعاملات تكون كافة العمليات التي تتم على بطاقتكم بما فيها المعاملات التي تتم من

الجزء الأخير أحكام عامة

٢٨. أيام العمل

في هذه الشروط والأحكام وكذا الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات أو المنتجات المصرفية الأخرى تشير عبارة (أيام عمل) إلى أي يوم في الأسبوع باستثناء الجمعة والسبت والعطلات الرسمية في جمهورية مصر العربية كما يحددها البنك المركزي المصري

٢٩. تحديث بيانات الاتصال الخاصة بكم

بموجب هذه الشروط والأحكام يتعين عليكم دائما وفي كل الأوقات موافقتنا بالتفاصيل التالية وإبلاغنا بأي تغييرات تطرأ عليها:

عنوان الإقامة الحالي المحدث ورقم صندوق البريد إن وجد والعنوان البريدي ورقم هاتفكم الحالي بحيث يمكننا الوصول إليكم؛ أي معلومات أو مستندات أخرى مطلوبة بموجب قواعد (اعرف عميلك) KYC وفي جميع الأحوال، في حالة حدوث أي تغيير في بياناتكم الشخصية يتعين عليكم إبلاغ البنك بها من خلال تحديث البيانات وذلك خلال مدة أقصاها ٣٠ يوم من حدوث التغيير

بموجب هذه الشروط والأحكام يجوز لنا استخدام بياناتكم في الحدود وللأغراض القانونية

ويعتبر توقيعكم على هذه الشروط والأحكام تفويضا نهائيا لا رجعة فيه للبنك بالاستعلام عنكم وعن معاملتكم وكافة الأطراف المرتبطة بكم لدى كافة الجهات التي نراها ضرورية وتبادل المعلومات معها في حالة ارتباينا ضرورة ذلك أو في حالة إتخاذ إجراءات قانونية معينة

٣٠. المراسلات والإخطارات

بموجب هذه الشروط والأحكام يتم إرسال أي مراسلات أو مستندات إليكم بواسطة البريد العادي (الورقي) أو البريد الإلكتروني أو خدمات الرسائل النصية القصيرة SMS أو المكالمات الهاتفية

بعد إرسال الإخطارات على آخر عنوان بريدي أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف محمول قمت بموافقتنا به وفقا لسجلتنا دليلا على استلامكم لتلك الإخطارات قد نقوم بالتواصل معكم عبر مركز الاتصال Call Center عن طريق المكالمات المسجلة لإخطاركم ببعض الأمور أو لبيع بعض منتجاتنا المصرفية وشرح الشروط الخاصة بها، وتعد مكالمات مركز الاتصال المسجلة دليلا رسميا على ما ورد بها، وبعد توقيعكم على هذه الشروط والأحكام قبولا منكم لتسجيل المكالمات.

٣١. كيفية التعامل مع معلوماتكم الشخصية

باعتبارنا عضوا في مجموعة التجاري وفا بنك. فإننا نقوم بجمع المعلومات الخاصة بكم ومشاركتها مع كل مما يلي:

مجموعة التجاري وفا بنك وأي طرف آخر من المتعاقدين معها أو معنا لأغراض تقديم المنتجات والخدمات إليكم ولتحسين وتطوير الأداء والإمتثال للإلتزامات القانونية والتنظيمية في جمهورية مصر العربية أو تلك الخاصة بمجموعة التجاري وفا بنك؛ أي طرف آخر متنازل له كلياً أو جزئياً عن أي منتجات أو خدمات السلطات والهيئات الرقابية والتنظيمية على اختلاف أنواعها بموجب هذه الشروط والأحكام نتولى التعامل مع معلوماتكم الشخصية على نحو قانوني ومعقول دون إنتهاك لخصوصيتكم.

لن يتم الإفصاح عن معلوماتكم الشخصية لأي شخص آخر دون موافقة كتابية من طرفكم إلا في حالة ما إذا تم مطالبة التجاري وفا بنك إيجابياً و/أو مجموعة التجاري وفا بنك قانوناً بالإفصاح عن تلك المعلومات أو السماح له قانوناً بذلك وفقاً للقوانين واللوائح.

يحق لنا دائماً ولأي من شركاتنا التابعة أو الشقيقة ولشركتنا الأم ومقدمي الخدمات التحري عن عملياتكم وعن أي أطراف أخرى ذات صلة بتلك العمليات أو التعليمات بما في ذلك عملية فتح الحساب و/أو أي عمليات أو معاملات أخرى، وبما يتفق مع كافة القوانين المعمول بها في جمهورية مصر العربية والقطاعات المصرفية ويحق لنا تقديم أو تبادل أي معلومات أو بيانات تخص عملياتكم عند إتخاذ أي دعوى قضائية ضدنا بموجب توقيعكم على هذه الشروط والأحكام، توافقون على تعاملنا مع معلوماتكم الشخصية على النحو المنصوص عليه أعلاه

٣٢. الجرائم المالية والعقوبات الدولية، والأنشطة التجارية المحظورة

باعتبارنا عضوا في مجموعة التجاري وفا بنك، نقوم بإعداد ضوابط وتدابير وقائية تتعلق بالعقوبات الدولية واكتشاف الجرائم المالية ومنعها، بالإضافة إلى إكتشاف ومنع الأنشطة التجارية المحظورة سواء داخل مصر أو خارجها. الأمر الذي قد يترتب عليه التأخر أو منع تقديم الخدمات أو المنتجات إليكم، أو قد يتطلب الأمر إلغاء تقديم المنتج و/أو غلق حسابكم و/أو إنهاء أو تعديل هذه الشروط والأحكام أو أي شروط وأحكام خاصة بخدمات أو منتجات أخرى (بموجب أي قيود يفرضها القانون) وذلك قد يكون بدون إخطار مسبق يتعين عليكم تقديم المعلومات والمستندات الخاصة بكم وبالمعاملات البنكية، والتي قد نقوم بطلبها منكم أو يستلزمها طبيعة التعامل الذي ترغبون في إجراؤه، وذلك لمساعدتنا في تنفيذ والإلتزام بالضوابط والتدابير الوقائية

٣٣. إنقطاع الخدمة

تستند خدماتنا ومنتجاتنا إلى بنية أساسية تكنولوجية (مثل: ماكينات الصراف الآلي،

إذا واجهتكم أي مشكلة تتعلق بالدعم الفني لخدمات البطاقات أو الإنترنت أو التسجيل، أو عند رغبتكم في إلغاء أو إعادة تشغيل إحدى الخدمات، أو في حالة وجود استفسار أو شكوى، يرجى الإتصال بالرقم ١٦٢٢٢ لطلب المساعدة والدعم

٢٢. مدفوعات البطاقة أو الخدمات المصرفية الإلكترونية

قد يكون بإمكانكم استرداد المبالغ المدفوعة عن طريق بطاقتكم في حالات محددة القواعد التي تصدرها جهة إصدار البطاقة، وبشرط موافقتنا بقسمة استرداد أو إيصال إلغاء صادر من التاجر في حالة إعتقادكم أن إحدى المعاملات التي تظهر في بيان حسابكم غير صحيحة، يتعين عليكم أن تقوموا بإخطارنا عن طريق نموذج الإعتراض المتاح بالفرع بأسباب معقولة توضح أسباب إعتقادكم بعدم صحة المعاملة أو المعاملات المعنية، وذلك في خلال ٦٠ ستن يوماً من تاريخ المعاملة، وسنقوم من جانبنا بالاستقصاء عن الشكوى واتخاذ اللازم وإبلاغكم بنتيجة الإستقصاء ولن يقبل الاعتراض على المعاملات التي مر عليها أكثر من ستون ٦٠ يوماً.

٢٣. السجلات الآلية لمعاملتكم

عند قيامكم باستخدام بطاقتكم في أي ماكينات (سواء ماكينة الصراف الآلي أو نقاط البيع)، أو عن طريق الإنترنت والوسائط الرقمية الأخرى و/أو التطبيقات المصرفية الإلكترونية المتعددة، يتم تسجيل المعاملات، وتكون سجلاتنا في هذا الشأن ملزمة لكم

٢٤. مستخدمون آخرون

يحق لكم أن تقوموا بطلب أي من البطاقات والخدمات الإضافية أو التكميلية التالية، عند توافر تلك الخدمة لدينا؛ بطاقات خصم إضافية تسمح لشخص آخر بإجراء المعاملات على حساباتكم؛ أو بطاقات ائتمان إضافية تسمح لشخص آخر باستخدام حسابكم الخاص ببطاقتكم الائتمانية

تسري هذه الشروط والأحكام على أي مستخدمين آخرين وعلى أي بطاقات إضافية و/أو أي حسابات الكترونية إضافية على خدماتنا المصرفية الإلكترونية، وتتحملون وحدكم بموجب هذه الشروط والأحكام مسؤولية ضمان استخدام أي بطاقات/خدمات إضافية، ودون أدنى مسئولية علينا

٢٥. الإمتناع عن أنشطة القمار أو اليانصيب أو الأنشطة غير المشروعة

بموجب هذه الشروط والأحكام يمتنع عليكم تماما استخدام حساباتكم أو بطاقتكم أو الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم للمشاركة في اليانصيب أو أنشطة المقامرة أو التعامل على العملات الرقمية ببيع أو شراء، وأي أنشطة أخرى غير مشروعة وفقاً للقوانين واللوائح، وبعد توقيعكم على هذه الشروط أقراراً منكم بأن نشاطكم لا يتضمن أي أعمال مقامرة عن طريق شبكة المعلومات الدولية الإنترنت وسوف نقوم بإيقاف أي تعاملات أو أنشطة تخصكم تتم بالمخالفة للقانون أو لتعليمات البنك المركزي المصري أو لسياساتنا الداخلية، سواء تمت تلك التعاملات أو الأنشطة عن طريق بطاقتكم أو الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم أو عن طريق أي وسيلة أخرى، كما قد نقوم بالإبلاغ عن مثل تلك التعاملات أو الأنشطة

٢٦. استخدام بطاقتكم والخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم وخدمة التنبيه برسالة قصيرة خارج مصر

قد لا تتمكنون من استخدام بطاقتكم والخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بكم خارج مصر بنفس الخصائص أو المميزات كما تتمكنون من استخدامها داخل مصر، كما قد تزداد رسوم السحب النقدي وقد تشمل رسوم إضافية تخص البنك الأجنبي الذي تتم من خلاله عملية السحب، عند قيامكم بعملية سحب نقدي أو استخدام بطاقتكم للشراء بعملة أجنبية سيتم تحويل المبلغ المسحوب بالعملة الأجنبية إلى الجنيه المصري بسعر الصرف الساري لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد لدينا في اليوم الذي تتم فيه المعاملة على حسابكم بالإضافة إلى خصم رسوم تحويل العملة وفقاً لجدول العمولات والمصاريف المعملن وقت التنفيذ. عند قيامكم بتحويل أو استلام الأموال من أو إلى أي دولة أخرى عبر الخدمات المصرفية الإلكترونية يتعين عليكم الإلتزام بالمتطلبات الرقابية على الصرف والتحويلات، ويحق لنا إتخاذ اللازم لضمان عدم مخالفة مثل تلك العمليات للمتطلبات الرقابية

قد يختلف المبلغ الموضح في رسالة التنبيه القصيرة الخاصة بمعاملات العملة الأجنبية التي تتم ببطاقتكم عن المبلغ الموضح في كشف الحساب الخاص بكم نتيجة لتغير أسعار الصرف ورسوم تحويل العملات بين وقت وصول الرسالة ووقت تنفيذ المعاملة.

٢٧. التوكيلات الرسمية

يتعين عليكم إخطارنا في حالة إصدار توكيل رسمي للغير لأغراض تتعلق بإدارة حساباتكم المصرفية لدينا (بخلاف نموذج التوكيل الداخلي الخاص بالبنك والمخصص لذلك الغرض) وذلك لكي نتأكد من صحة التوكيل، وفي حالة قيامكم بإصدار توكيل رسمي للغير دون إخطارنا به، فيحق لنا حرصاً على مصلحتكم الإمتناع عن التصرف بموجب هذا التوكيل حماية لكم من إحتتمالات التزوير، وذلك حتى تقوموا بإخطارنا بإصدار هذا التوكيل يجوز لنا استثناءً مما سبق وحرصاً على مصالحكم قبول إجراء المعاملة بموجب التوكيل الرسمي بعد إجراء الفحص المعقول. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية تتعلق بتلك المعاملة أو نتائجها بما في ذلك حالات التزوير و/أو الإحتيال أو ما شابه

بمناسبة قيامنا بتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية المختلفة لكم.

٤٢. الشكاوي

تمت صياغة هذه الشروط والأحكام بأسلوب بسيط وواضح للتأكد من إلمامكم بكل التفاصيل، وفي حالة رغبتكم في إستيضاح المزيد من البيانات أو التفاصيل فيمكنكم الإتصال برقم خدمة العملاء أو التوجه إلى أقرب فرع عند الشك في حدوث تلاعب أو عدم إنتظام في حساباتكم، أو عند الرغبة في تقديم أي شكوى فإننا نقدم عدة وسائل للإبلاغ عن الشكاوي الخاصة بالخدمات أو بأي معاملة، وهذه الوسائل تشمل مركز الإتصال على الرقم ١٦٢٢٢ من أي تليفون محلي وعبر البريد الإلكتروني yourvoice@attijariwafa.com.eg أو مراسلتنا على صندوق بريدي رقم ٢٢٢٢ الحرية هليوبوليس - رقم بريدي ١١٣٦١ أو زيارة فروعنا وصندوق الشكاوي ١١٣٦١

يقوم عادة بالرد على شكاوي العملاء خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام المعلومات التفصيلية عن شكوى العميل مع العلم أن معظم الشكاوي يتم حلها في فترة أقل من ذلك بعضها قد يمتد لأكثر من هذه الفترة وسوف نقوم بإخطاركم في هذه الحالة

سنقوم بإتخاذ جميع التدابير اللازمة لتسوية شكاواكم، شريطة أن تكونوا قد إتخذتم جميع الخطوات اللازمة للإبلاغ عن الشكاوي بموجب هذه الشروط والأحكام نقوم دائماً بالسعي إلى إرضائكم بجميع الوسائل المتاحة رقابيا وقانونيا وفي إطار من حسن النية المتبادل، وفي حالة إكتشافنا سلوككم سلوكا احتياليا أو مخالفا للآداب العامة أو منافيا للأعراف والقواعد المصرفية، فيحق لنا إنهاء التعامل معكم بما في ذلك إيقاف تقديم المنتجات والخدمات إليكم و/أو غلق حساباتكم لدينا

نقوم بإخطار سيادتكم باستلام الشكاوي وبرقمها تليفونيا أو من خلال رسالة نصية أو مكالمة مسجلة أو كتابيا أو إلكترونيا خلال يومين عمل لتمكين سيادتكم من متابعة الشكاوي باستخدام الرقم المعين للشكاوي سنقوم بإخطار سيادتكم بالرد على الشكاوي تليفونيا أو من خلال رسالة نصية أو مكالمة مسجلة أو كتابيا أو إلكترونيا عند الانتهاء من فحص شكاواكم واتخاذ الإجراءات المعنية بالشكاوي، و يحق لسيادتكم الاعتراض على ما تضمنه الرد على شكاواكم في خلال خمسة عشر يوما من تلقي سيادتكم الرد على الشكاوي، وفي حالة عدم قيام سيادتكم بالرد يعتبر ذلك قبولا ضمنا للرد وفقا لتعليمات البنك المركزي المصري يحق للعملاء تقديم شكاوهم للبنك المركزي فقط بعد رفع شكواه في البنك لدينا، ويتعين في هذه الحالة إرفاق رقم الشكاوي لدينا في الشكاوي المقدمة للبنك المركزي

من جانبنا فإننا سنبدل كل جهد ممكن لحل شكاواكم قبل اللجوء إلى هذا الإجراء.

٤٣. القانون واجب التطبيق

هذه الشروط والأحكام وكذا الشروط والأحكام الأخرى الخاصة بمنتجات وخدمات معينة تخضع للقوانين المصرية.

٤٤. فض النزاعات

في حالة وجود أي نزاع بيننا ينشأ بسبب تفسير أو تطبيق هذه الشروط والأحكام يتم حل هذا النزاع عن طريق محاكم جمهورية مصر العربية.

٤٥. أقر انا الموقع أدناه بصحة البيانات المذكورة أعلاه وبأنني قد اطلعت على الشروط العامة لفتح الحساب وأوافق عليها جميعاً وأؤكد أنني المستفيد الوحيد من هذا الحساب وأن جميع أموالني من مصادر مشروعة كما التزم بتحديث بياناتي في حالة حدوث أي تغيير أو بناء علي طلب من البنك.

محطات نقاط البيع ونظم الحاسب الآلي والإنترنت والتطبيقات المصرفية المتعددة والوسائط الرقمية الأخرى) ولذلك فقد تنقطع الخدمة أحيانا، ويعد توقيعكم على هذه الشروط والأحكام قبولا منكم لمسألة احتماليات انقطاع الخدمة أثناء انقطاع الخدمة قد لا تتمكنون من استخدام منتجاتنا أو خدماتنا على النحو المطلوب وقد تتأخر المعاملات التي تتم أو التي تظهر في كشوف الحساب الخاصة بكم ومن جانبنا فإننا سنقوم بإبلاغكم وقتما يكون ذلك ممكنا بإنقطاع الخدمة، سواء قبل إنقطاعها أو أثناءه كما سنقوم بإعلامكم بالوقت التقريبي أو المتوقع لعودة الخدمة إلى العمل.

٣٤. تغيير الشروط والأحكام

من وقت لآخر قد يصبح أي جزء من هذه الشروط والأحكام غير ساري وغير مفعول، كما قد نضطر في بعض الأحيان وفي أضيق الحدود إلى تغيير هذه الشروط والأحكام أو أي جزء منها، أو تعديل أي من سمات أو خصائص الخدمات التي نقدمها (بما في ذلك الخدمات عبر الإنترنت أو البطاقات). بحسب اللوائح والقوانين السارية أو الاتجاه السائد في السوق المصرفي، وأو التعليمات الرقابية، وعليه فإننا سنبدل ما في وسعنا لإخطار سيادتكم بمثل هذا التعديل أو التغيير قبل نفاذ التغيير أو التعديل، عن طريق أي وسيلة نرتأي إخطاركم من خلالها لضمان علمكم الفعلي سنقوم بإبلاغكم بأي تغييرات في هذه الشروط والأحكام أو أي شروط وأحكام أخرى خاصة بأي من منتجاتنا أو خدماتنا. أي تغييرات يجوز أن يجريها البنك على الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات أو المنتجات، وكذا الطريقة التي يتم بها إجراء هذه التغييرات يحددها القانون أو يحد منها، كما تحدده الشروط والأحكام الخاصة بكل منتج على حدة في حالة الاستمرار في استخدام منتج أو خدمة بعد نفاذ التغييرات، بعد هذا قبولا ضمنا منكم لتلك التغييرات.

٣٥. سريان الشروط والأحكام

تسري هذه الشروط والأحكام طالما تقومون باستخدام خدمة أو منتج أو أكثر من خدماتنا أو منتجاتنا المصرفية بعد توقف استخدامكم لمنتجاتنا / خدماتنا باستمرار سريان هذه الشروط والأحكام حتى تمام سداد كافة التزاماتكم المالية المستحقة لنا يجوز للبنك إنهاء الشروط والأحكام وأي شروط وأحكام أخرى خاصة بأي من منتجاتنا أو خدماتنا دون إخطار مسبق في حالة إكتشافنا انكم قمتم بموافاتنا بمعلومات غير دقيقة أو غير صحيحة، كما يحق لنا إنهاء الشروط والأحكام وأي شروط وأحكام أخرى خاصة بأي من منتجاتنا أو خدماتنا دون إخطار مسبق إذا ما كان ذلك ضروريا لحماية مصالح البنك.

٣٦. في حالة عدم ممارسة حقوقنا

في حالة عدم ممارستنا لحقوقنا أو أي منها المنصوص عليها في هذه الشروط والأحكام أو بموجب القوانين السارية، لا يعد ذلك تنازلا منا عن أي حق منها

٣٧. التنازل وإحالة الحقوق

تعد هذه الشروط والأحكام وأي إتفاقيات خدمات أو منتجات أخرى شخصية وخاصة بكم ولا يجوز لكم التنازل عنها للغير دون الحصول على موافقة مسبقة منا

٣٨. في حالة عدم الإلتزام بهذه الشروط والأحكام، قد نضطر للجوء إلى الإجراءات التالية أو أي منها :

غلق حساباتكم لدينا أو أي منها بموجب إخطار : وإتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحصيل أي مديونيات عليكم لصالحنا في أي وقت لإنهاء الخدمات و /أو المنتجات الخاصة بكم أو أي منها بموجب إخطار

٣٩. التعارض مع شروط وأحكام أخرى

في حالة وجود تعارض بين هذه الشروط والأحكام وأي شروط وأحكام سابقة سارية، تكون هذه الشروط والأحكام هي السائدة وفي حالة تعارض هذه الشروط والأحكام العامة مع أي من الشروط والأحكام الخاصة بأي منتج أو خدمة على حدة، تكون الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج هي السائدة

٤٠. الشهادات والسجلات البنكية

الشهادات وكشوف الحساب الصادرة عنا تعد دليلا» على أي مديونيات عليكم لصالحنا تعد كافة السجلات الخاصة بعلاقتكم بالبنك مثل بيانات وكشوف الحساب ونماذج السحب والتحويل وقسائم إيداع الشيكات وبيانات الإتصال الخاصة بكم والمكالمات الهاتفية المسجلة والرسائل النصية القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني أدلة ملزمة لكم تعد سجلاتنا التي تحتوي على بيانات استخدامكم لخدمة الإنترنت البنكي والتطبيقات المصرفية الإلكترونية الأخرى دليلا» ملزما لكم فيما يخص إجراءات الولوج والمعاملات وطلب واستخدام منتجات معينة على حسابكم عن طريق أي وسيلة إلكترونية

٤١. الملكية الفكرية

يتعين عليكم عدم استخدام المعلومات أو الإسم التجاري أو العلامة التجارية الخاصة بنا، ولا تكتسبون أي حقوق تخص ملكيتنا الفكرية أو الأدبية أو الصناعية التي قد تنشأ