

شروط وأحكام استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

حيث أن بنك الاسكندرية من البنوك الرائدة والعريقة في جمهورية مصر العربية، ويسعى دائماً لتقديم أعلى مستوى لخدمة عملائه من الشركات والأفراد، لذا يقدم البنك الخدمات المصرفية الإلكترونية لعملائه لتسهيل إدارة حساباتهم بأنفسهم في مكاتبهم ومقر أعمالهم الخاصة وذلك تيسيراً لهم وحفاظاً على أوقاتهم.

وحيث أن العميل من عملاء البنك ولديه حساب/ حسابات لدى البنك يجرى عليه/ عليها عدة معاملات مصرفية، ويرغب العميل بموجب التوقيع على هذا الطلب بالاستفادة من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بما فيها الخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمقدمة من بنك الاسكندرية ويستثني منها الاستفادة من خدمة محفظتي وذلك وفقاً للشروط والأحكام المدرجة أدناه، وكذلك البنود والشروط والأحكام الواردة في نموذج فتح حساب العميل لدى البنك تظل نافذة وسارية على كافة المعاملات وكذلك على علاقة العميل بالبنك.

١ . التعريفات:

تطبيقاً لهذه الشروط والأحكام، تكون المصطلحات والكلمات ادناه المعاني التالية، مالم يرد في النص خلاف ذلك:

- البنك: يقصد به بنك الاسكندرية (ش.م.م)
- العميل: يقصد به عميل البنك (أفراد/ شركات) الوارد بياناته في استمارة طلب الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- الحساب/الحسابات: يقصد بها جميع حسابات العميل المحفوظ بها لدى البنك.
- الخدمات المصرفية الإلكترونية: يقصد بها على سبيل المثال لا الحصر الخدمات المصرفية عبر الانترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بما فيها من خدمات ومعاملات وتسهيلات مقدمة من البنك الى عملائه والمتغيرة من حين لآخر.
- محفظتي: هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من البنك، وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدى البنك للتعامل عليه سواء بالإيداع و/ أو السحب و/ أو السداد و/ أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع بالحساب رصيد إلكتروني (وحدات النقود الكترونية) بمقدار ما أودعه العميل في حساب هاتفه المحمول لدى البنك أو الوكلاء.
- الموقع الإلكتروني: يقصد به موقع بنك الاسكندرية للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الانترنت وما يرتبط به من صفحات مفردة أو مجملية.
- اسم المستخدم: ويقصد به رقم أو كلمة التعريف الخاصة بالعميل وذلك بغرض التعريف عنه عند استخدامه الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- كلمة السر: هو كود سري يقوم البنك بتكوينه ويستخدمه العميل للدخول على الخدمات وتتيح للبنك التأكد من شخصية العميل
- 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.
- 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.
- جهاز رموز الامان: هو جهاز يتم استخدامه لإصدار كلمات السر المستخدمة لمرة واحدة والذي يكون في حيازة العميل.
- تطبيق رموز الامان: هو تطبيق للهاتف المحمول يستخدم لإصدار كلمات السر المستخدمة مرة واحدة.
- الرقم السري الخاص برموز الامان: هو مجموعة من الأرقام السرية التي تستخدم للدخول على جهاز/ تطبيق رموز الامان لإصدار كلمات السر المستخدمة لمرة واحدة.

٢ . أحكام عامة:

- 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.
- يقر العميل أنه في حالة إرسال البنك لكشوف الحسابات الخاصة بالعميل عن طريق أي من الوسائل الإلكترونية وفقاً لطلب العميل فإن العميل يكون ملتزم بالمحافظة على سرية تلك الكشوف ولا يتحمل البنك أية مسؤولية عن تسريب تلك الكشوف كما لا يتحمل البنك مسؤولية عدم وصول تلك الكشوف إلى العميل لأي أسباب خارجة عن إرادة البنك، ولا يحق للعميل طلب أي تعويضات جراء ذلك.
- لا يحق إلا للعميل الأصلي صاحب الحساب الاشتراك في الخدمات المصرفية الإلكترونية ولا يحق لحاملي التوكيلات نيابة عن العميل الاشتراك في هذه الخدمات.
- يحتفظ البنك بحقه المطلق برفض (دون إبداء اسباب) أي طلب اشتراك مقدم من العميل للحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية كما يحتفظ البنك بحقه في رفض تنفيذ أية تعليمات و/أو استفسارات و/أو تعاملات و/أو عمليات ترد من العميل اثناء استخدامه الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك بدون ادنى اعتراض من العميل.

- يحق للبنك في أي وقت ووفقاً لتقديره المطلق أن يوقف و/أو يحد من استخدام العميل للخدمات المصرفية الإلكترونية أو أي جزء منها.
- يتحمل العميل وحده مسؤولية صحة جميع المعلومات والبيانات والعمليات التي يقوم بإدخالها عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك باعتباره المستخدم الوحيد للخدمات المصرفية الإلكترونية، ويقر العميل بأن التعليمات والمعاملات والبيانات والتعاملات التي يدخلها أثناء التعامل من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، يتم التعامل عليها بدون أية مراجعة إضافية من البنك و/أو بدون الحصول على إشعارات خطية و/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 الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- إذا نما لعلم العميل أن شخصاً آخر قد اطلع على البيانات السرية الخاصة به، فيلتزم العميل عندئذ بالاتصال فوراً لإبلاغ البنك وطلب وقف الخدمات المصرفية الإلكترونية وفي حالة إخفاق العميل في القيام بذلك يجعله مسئول عن أي عمليات و/أو معاملات تمت على حسابه و لم يصرح بها وتصبح كافة المعاملات مؤكدة باستخدام بياناته السرية، على أن يتم وقف الخدمات في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلامنا لطلب الايقاف.
- يقر العميل صراحة بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية والإلكترونية المثبتة لما قام به العميل بإصدار تعليمات و/أو معاملات و/أو عمليات مصرفية عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية سواء كانت هذه المستخرجات باللغة العربية و/أو اللغة الانجليزية، وتتضمن كشوف حساب العميل كافة بيانات العمليات والمعاملات التي تم تنفيذها باستخدام العميل للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 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.
- يصرح العميل ويفوض البنك في إرسال التنبيهات، والإعلانات والدعاية وحملات التسويق عن المنتجات الجديدة باستخدام أي من الوسائل الإلكترونية التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: الانترنت والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة ووافق على عدم اعتبار ذلك انتهاكاً لخصوصيته.
- البنك غير مسئول عن عدم تنفيذ أي من العمليات الواردة من خلال النظام بسبب أي ظرف خارج عن إرادة البنك، ولا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات التي سبق أن أرسلها العميل عبر الخدمات المصرفية الإلكترونية وتم تنفيذها بالفعل.

٣. تحويل الاموال:

- يلتزم العميل بعدم إجراء أي تحويلات و/أو تعليمات و/أو عمليات تزيد عن رصيد الحساب المتاح وفي حالة، مخالفة ذلك سيرفض البنك فوراً تنفيذ التحويلات أو التعليمات أو العمليات بدون إخطار مسبق للعميل.
- يلتزم العميل بعدم استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحويل الأموال بدون وجود رصيد كافي في الحساب المراد التحويل منه أو بدون الترتيب المسبق مع البنك و صدور موافقة بقابلية السحب على المكشوف من هذا الحساب.
- يلتزم العميل بكافة القواعد والأحكام الصادرة من البنك المركزي المصري الخاصة بالتحويلات المصرفية طبقاً للتعليمات في هذا الخصوص.

٤. دفع الفواتير:

- يلتزم العميل بتوفير رصيد كافي في الحساب لدفع أية فواتير في التواريخ المحددة للسداد، ولا يكون البنك مسؤولاً عن عدم دفع أية فواتير في تواريخ استحقاقها بسبب عدم وجود رصيد كافي بحساب العميل، ويكون العميل مسؤولاً بمفرده في حالة ترتيب أي عوائد و/أو غرامات تأخير على الفواتير ناشئة عن التأخر في السداد.
- يكون العميل مسؤولاً وحده عن صحة البيانات المتعلقة بخاصية دفع الفواتير ومن ضمنها على سبيل المثال لا الحصر رقم الهاتف، المبلغ، رقم الفاتورة،... إلخ، وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك مع تحمل العميل بكافة ما يترتب على ذلك من نتائج، حيث ان البنك لا يقوم بمراجعة صحة هذه البيانات.

٥. البية تشغيل الخدمات:

- عند توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمات المصرفية الإلكترونية واستكمال الإجراءات وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بتسليم العميل كلمة السر و/أو اجهزة رموز الامان الخاصة به.
- فور استلام العميل كلمة السر و/أو اجهزة رموز الامان يتعين عليه الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية لبنك الإسكندرية على رقم ١٩٠٣٣، وذلك لتفعيل الخدمات التي تمكن العميل من الدخول على حسابه عن طريق الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول، وتأميناً 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.

٦. البرمجية:

- يلتزم العميل بمعالجة أجهزة وبرامج الحاسب الآلي التي تستوفي الحد الأدنى من المواصفات الموضحة من البنك، ويحق للبنك تعديل هذه المواصفات من وقت لآخر، ولن يتحمل البنك أي تكاليف أو أضرار تكبدها العميل بسبب عدم إمامه بالمواصفات التي قام البنك بتعديلها، ويحق للبنك إجراء التعديلات التي يرى أنها مناسبة، لتطوير وتحسين أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 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 الخدمات المصرفية الإلكترونية ولا يمكن للعميل الرجوع على البنك خلال هذه الفترة بأية مطالبات، على أن يتم الاعلان عن إجراء التعديل و/أو التحديث و/أو الصيانة على الموقع الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية.
- لا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي عطل في أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية لأي سبب/حدث خارج عن إرادته من دون تجاوز أو تقصير من جانبه، كما أنه لن يكون مسئولاً عن أي أعطال في وسائل الاتصالات أو أي فيروس في الحاسب الآلي و/أو أي مشكلة ذات صلة بذلك.

٧. حقوق الملكية الفكرية والعلامات التجارية:

- أن شعار بنك الاسكندرية هو علامة تجارية مملوكة ومسجلة لصالح البنك، وعلى وجه العموم يحق لبنك الاسكندرية حيازة ملكية أي علامات تجارية خاصة بمنتجاته الواردة في صفحات الموقع.
- كما إن حقوق نسخ الصور والرسومات والمعلومات والعلامات والنصوص والمواد الدعائية والشاشات وصفحات الموقع بما فيها من تصميم الصفحات الظاهرة بالموقع، هي ملكية خاصة للبنك و/أو أي طرف آخر مشار إليه في صفحات الموقع.
- يلتزم ويتعهد العميل بعدم نسخ و/أو نشر أي من البرامج و/أو الشاشات و/أو المستندات و/أو الصور و/أو الرسومات و/أو المعلومات و/أو العلامات و/أو النصوص و/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 و/أو بتحميل أو نقل برامج الخدمات المصرفية الإلكترونية من و/أو إلى على سبيل المثال لا الحصر أي حاسب آلي أو هاتف أو جهاز هاتف ذكي أو أي جهاز إلكتروني آخر مماثل 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.

٨. تعديل الشروط :

- يجوز للبنك في أي وقت وفقاً لإرادته المنفردة تعديل كل و/أو بعض هذه الشروط والأحكام و/ أو استبدالها كلياً أو جزئياً بشروط وأحكام أخرى جديدة و/أو استبدال صفحة أو صفحات واردة على الموقع الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية، لذلك يعتبر استمرارية العميل في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بعد إجراء أي من التعديلات المذكورة بمثابة قبول ضمني وموافقة من العميل على تلك التعديلات.

٩. رسوم الخدمات:

- يتحمل العميل كافة الرسوم والمصروفات المتعلقة باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي على سبيل المثال لا الحصر: رسوم مقابل الاشتراك وكافة العمولات المصرفية الناتجة عن استخدام مختلف الخدمات المتاحة من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي يحددها البنك من وقت لآخر ويعلن عنها، ويحتفظ البنك بحقه في تعديل تلك الرسوم من وقت لآخر ودون أدنى اعتراض من العميل، وبناء على ذلك يصرح العميل ويفوض البنك تفويضاً غير قابل للإلغاء بخصم كافة الرسوم والمصروفات المستحقة من حساب/ حسابات العميل لدى البنك.

١٠. عدم الضمان:

- مع عدم الإخلال بأي نص تضمنته هذه الشروط والأحكام، لا يقدم البنك للعميل أي ضمانات صريحة و/أو ضمنية فيما يتعلق باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- على رغم من استخدام البنك لكافة التقنيات والوسائل الأمنية الممكنة لحماية العميل الخدمات المصرفية الإلكترونية 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 الخدمات المصرفية الإلكترونية التي اختارها بموجب هذا الطلب واستخدامه لشبكة الانترنت.
- يتحمل العميل وحده مسؤولية استخدام على سبيل المثال لا الحصر أي برمجيات و/أو أجهزة قد تعرض أمن وفعالية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي ينشأ عنها كشف بيانات العميل، ويتحمل العميل وحده كافة النتائج المترتبة على ذلك ويخلي طرف البنك من أي مسؤولية في هذا الخصوص.

١١. الالتزامات:

- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال الخدمات، ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية بجمهورية مصر العربية و/أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- يفوض العميل ويصرح لبنك الإسكندرية تصريحاً نهائياً لا يجوز الرجوع عنه في تداول والإفصاح عن بعض و/أو كل البيانات الخاصة بحساباته لدى البنك لأي طرف ثالث طبقاً لإرادة البنك المنفردة وذلك لتطوير وتيسير كافة الأعمال المصرفية للبنك و/أو تقديم الخدمات المصرفية المتميزة للعميل والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: الخدمات المصرفية الإلكترونية بجميع أنواعها، خدمات إرسال كشوف الحسابات، الخدمات البريدية، خدمات الصراف الآلي، ... إلخ، وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك.
- يقر العميل بقبول المسؤولية التامة والكاملة بشأن الحفاظ على البيانات السرية والإجراءات اللازمة لحفظها وعدم إفشائها إلى أي شخص أو موظف من موظفي البنك أو أي جهة أخرى.
- لتزم العميل بقراءة وتفهم التحذيرات والإخطارات التنبيهية الموجودة على الموقع الإلكتروني للخدمات المصرفية الإلكترونية، وقبول جميع الشروط والأحكام وأية تغييرات عليها والتي ستظهر من خلال الموقع الإلكتروني للخدمات المصرفية الإلكترونية ويعتبر ذلك التزاماً قانونياً على العميل.
- كما يتحمل العميل وحده مسؤولية الدخول على خدمات الانترنت البنكي من خلال اجهزة الكمبيوتر العامة او المشترك (كمقاهي الانترنت او المكتبات العامة) .

١٢. إخلاء المسؤولية:

- في حالة توقف الخدمات بسبب توقف الانظمة التي يتم تشغيلها من قبل البنك أو أي من الجهات المتخصصة التي يتعاقد البنك معها، ويقوم البنك ببذل العناية الواجبة لاستعادة الخدمات في غضون ٤ ساعات، وفي حالة ان البنك غير قادر على استعادة الخدمات في غضون هذه الفترة، فسوف يقوم البنك بالتواصل بعملاء البنك لإخطارهم بالموعد المتوقع لاستعادة الخدمة.
- يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ولا يعتبر مسؤولاً عن أي إخفاق في تقديم هذه الخدمات جزئياً أو كلياً لأي سبب خارج عن نطاق 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 الأعطال أو الخلل، ويتعهد البنك بتعديل الأثار 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.
- 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 أو الحالات 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

١٣. انتهاء الخدمات:

- يمكن للعميل أن يلغي اشتراكه في الخدمات المصرفية الإلكترونية المذكورة في أي وقت وذلك بإخطار البنك كتابياً بالإلغاء ويمكن للبنك حسب تقديره دون إبداء أسباب أن يلغي اشتراك العميل في الخدمات المذكورة في أي وقت مع إخطاره مسبقاً ولن يؤثر هذا الإلغاء على مسؤوليات العميل فيما يخص الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تمت حتى تاريخ الإلغاء ويلتزم العميل بسداد أي رسوم حتى تاريخ تنفيذ طلب إنهاء الخدمات.

١٤. عنوان المراسلات والشكاوى:

- يتم إرسال أي إخطار أو طلب أو اية مراسلات الى العميل على عنوانه الثابت بسجلات البنك، وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت للعميل بمجرد إرسالها بالبريد العادي أو الإلكتروني على اخر عنوان له ثابت بهذا الطلب وتكون حجة عليه في الإثبات ويجب على العميل عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك، أن يقوم بإخطار البنك فوراً كتابياً.
- في حالة وجود أية شكوى من جانب العميل تتعلق بالخدمات، يتم الاتصال فوراً بمركز الخدمة الهاتفية لبنك الاسكندرية على رقم ١٩٠٣٣ أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك على ان يتم الرد على شكوى العميل خلال ١٠ ايام عمل.

١٥. القانون المطبق والاختصاص القضائي:

- تخضع هذه الشروط لقواعد وأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ويتم تسوية أي نزاع قد ينشأ عن تأويلها أو تفسيرها أو تنفيذها عن طريق محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها

١٦. اللغة:

- في حالة وجود اختلاف بين الصياغة العربية والصياغة الانجليزية يعتد بالصياغة العربية.

١٧. قبول هذه الشروط والأحكام:

- أقر أنا صراحة الموقع أدناه العميل بأن توقيعي على هذه الشروط والأحكام تعني قبولي التام والغير مشروط والالتزام باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك فيما يتفق مع هذه الشروط والأحكام.