

شروط وأحكام استخدام خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف (المحفظة الإلكترونية) :

يعتبر توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمات الإلكترونية البنكية وتسليمها لفرع البنك تعاقداً نهائياً ملزماً بين البنك والعميل، ومن ثم يتعين على العميل قراءتها وتفهم كافة شروط وأحكام استخدام الخدمة بدقة وعناية قبل أن يوقع عليها

أولاً: تعريفات:

- الخدمة / الخدمات: هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من البنك الأهلي الكويتي - مصر موضوع هذا التعاقد، وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدى البنك للتعامل عليها سواء بالإيداع و / أو السحب و / أو السداد الإلكتروني لمدفوعاته و / أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع بالحساب رصيد إلكتروني
- البنك: يقصد به البنك الأهلي الكويتي - مصر وجميع فروعه
- مقدم الخدمة : هو أي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها من البنك – علماً بأن مقدم الخدمة يعلن عن رقم الترخيص الصادر له من البنك إن وجد بمكان واضح بالمحل التابع له والتي من خلالها يتأكد العميل من قانونية عمل مقدم الخدمة
- العميل: يقصد به الشخص الطبيعي المشترك في الخدمة موضوع هذا العقد شريطة حيازته خط هاتف محمول مسجل رقمه بحساب هاتف محمول واحد فقط مرتبط لأي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم، وأن يكون هذا الخط ملك العميل المستفيد من الخدمة وفي حيازته الفعلية
- حساب الهاتف المحمول: يقصد به حساب الهاتف المحمول الإلكتروني المفتوح لدى البنك باسم العميل، ويتم من خلاله عمليات الإيداع والسحب والتحويل الخاصة بالعميل
- الرصيد الإلكتروني: يقصد به الرصيد الدائن من وحدات النقود الإلكترونية لحساب الهاتف المحمول، والناجم عن عمليات الإيداع والسحب التي تمت بمعرفة العميل على حساب الهاتف المحمول، وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء الآخرين و / أو مقدمي الخدمة، كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعن عنها من قبل البنك
- وحدات النقود الإلكترونية: تعني وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية تعادل كل وحدة جنيه مصري دون غيره من العملات الأخرى يصدرها البنك شريطة استلام البنك قيمة من النقد (الجنيه المصري) لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية التي يصدرها ويكون لهذه الوحدات المحددات التالية:
 - 1- مخزنة على أجهزة أو وسائط إلكترونية
 - 2- تقبل على أنها وسيلة دفع من قبل أشخاص أو جهات أخرى بالإضافة للبنك المصدر لها
 - 3- قابلة للاستبدال إلى نقد (الجنيه المصري)
 - 4- مصدره طبقاً للقواعد الصادرة عن البنك المركزي المصري، وتقبل استبدالها إلى نقد (الجنيه المصري)

• الإقليم: يقصد به جمهورية مصر العربية

- الهاتف المحمول: يعنى أي هاتف محمول متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم بجمهورية مصر العربية وتكون متوافقة مع هذه الشبكات

ثانياً: آلية تقديم الخدمة:

- فور توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة واستيفائه وقبوله لكافة الشروط والأحكام الأخرى لاستخدام تلك الخدمة وكذا استكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره برقم التفعيل الخاص به الذي يمكن العميل من الدخول بواسطته ومن خلاله على حساب الهاتف المحمول لإنشاء رقم سري مكون من ستة أرقام M-PIN للتعامل على حساب الهاتف المحمول، ويحتفظ به لنفسه وعلى مسؤوليته الشخصية وعلى أن يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له وبناءً على ذلك يكون البنك مسؤولاً مسؤولية كاملة عن تلك الخدمة المقدمة من تلك الشركات مع التعهد بالحفاظ على سرية بيانات وحسابات العملاء
- يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة وكذا رفض الطلب الموقع من العميل بالاشتراك في الخدمة وإبلاغ العميل عن أسباب الرفض والتحقق من عدم وجود اشتباه خلال 24 ساعة من بدء تشغيل الخدمة، وأيضاً في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة

- يجب أن يرتبط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم، وأن يكون هذا الخط ملك للعميل وفي حيازته الفعلية
- يحق للعميل أن يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ سواء عن طريق مقدمي الخدمة و / أو ماكينات الصراف الآلي لدى الأهلي الكويتي - مصر بمجرد توافر الخدمة أو تحويل مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني لعملاء و / أو مقدمي الخدمة الآخرين بحيث يجوز لأي من هؤلاء سحبها أو إضافتها إلى رصيده الإلكتروني
- يحق للعميل في أي وقت إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد النقديّة التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء الموجود بالتطبيق وطلب إلغاء الحساب، ويلتزم البنك بإغلاق حساب الهاتف المحمول (بعد استلام العميل النقديّة) وذلك خلال 72 ساعة من طلب إلغاء الخدمة

ثالثاً: استخدام الخدمة:

- يقتصر الحق في استخدام الخدمة و / أو الانتفاع بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانتفاع بها
- يتعين على العميل أن يظهر وأن يقدم لمقدمي الخدمة بطاقة الرقم القومي للمصريين عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع
- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره إيقاف الخدمة عن العميل أو إلغاؤها – وذلك في حالة استخدامه للخدمة بالمخالفة لأي من شروط وأحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية في الإقليم، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر شراؤه لأي سلع أو بضائع أو خدمات ممنوعة بموجب قانون جمهورية مصر العربية
- يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري وإبقائه في جميع الأوقات تحت سيطرته الشخصية، وتبعاً لذلك سوف يكون العميل وحده مسؤولاً عن إفشاء أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته وعليه لابد من اتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على الرقم السري مع ضرورة إخطار البنك فوراً في حال حدوث إفشاء أو ضياع للرقم السري الخاص بالخدمة
- يتاح لعملاء البنك من حاملي بطاقات الدفع الإلكتروني المختلفة إصدار البنك الأهلي الكويتي - مصر (الائتمانية - الخصم المباشر) فقط تغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد هذه البطاقات باستخدام البرنامج المحمل على هواتفهم المحمولة
- العميل الذي يقرر إيقاف خط الهاتف المحمول المرتبط بحسابه على هاتفه المحمول سوف يفقد شرطاً أساسياً باعتباره مستخدم للخدمة وبالتالي فإنه سوف يفقد تلقائياً حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه
- 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 على العميل وعلى كافة الأطراف المرتبطة بتلك العمليات
- 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، أو لأي سبب آخر قد يكون للعميل دخل به
- في حالة فقد هاتف العميل أو سرقة، برجاء سرعة التواصل على الخط الساخن للبنك للإبلاغ واتخاذ الإجراءات اللازمة وإذا قام آخرون بإجراء أي تعاملات على حساباته من خلال هذا الهاتف، يكون العميل وحده مسؤولاً مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلى العميل أن يسارع فوراً بتغيير رقمه السري وإيقاف العمل به على الفور ويتم ذلك عن طريق أرقام خدمة العملاء
- في حالة وجود أية شكوى من جانب العميل تتعلق بالخدمة – يتم الاتصال بأرقام خدمة العملاء المتاح 24 ساعة على 19322 ويتم البت في الشكوى خلال 15 يوم من تاريخ استلامها
- جميع العمليات الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول داخل جمهورية مصر العربية فقط وبالعملة المحلية
- طبقاً لتقييم البنك و بهدف خطة استمرارية الأعمال في حالة انقطاع الخدمة بسبب الصيانة أو غير ذلك يكون وقت RTO استرجاع الخدمة هو خمس ساعات بحد أقصى وقد تزيد في حالات القوة القاهرة

رابعاً: الرسوم:

- يتعهد العميل بسداد رسوم التسجيل في الخدمة (رسوم فتح حساب المحفظة الإلكترونية)، والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتحها الخدمة والتي سوف يحددها البنك

ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك بأية وسيلة من وسائل الإعلان المتبعة بالبنك من وقت لآخر

- يحق للبنك تعديل الرسوم الخاصة بالخدمة من وقت لآخر مع التأكد من إخطار العميل مسبقاً بهذه التعديلات بالطريقة التي يراها البنك مناسبة
- تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملزمة له ومنتجة لكافة آثارها القانونية في مواجهته، ويتعهد البنك بتنفيذ كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها العميل لفرع البنك أو لمقدم الخدمة وفقاً لشروط وأحكام هذا العقد من خلال أي من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تلك الخدمات
- تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل للبنك من خلال الأجهزة 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
- يتعهد العميل تعهداً نهائياً وغير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد تكبدها البنك نتيجة تنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وأتعاب محاميه ومستشاريه
- في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة قد يقوم بها العميل لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسيل الأموال، يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصده الإلكترونية حتى يتقدم العميل بتبرير مناسب ومقبول للبنك وذلك كله دون اخلاص بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضها عليه القوانين والأحكام السارية والمطبقة في جمهورية مصر العربية

خامساً: - حقوق والتزامات العميل:

- يقتصر الحق في استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية أو الانتفاع بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانتفاع بها
- يعتبر أي تعامل على الحسابات الخاصة بالعميل باستخدام وسيلة التوثيق المعتمدة تعليمات صادرة من العميل وتعتبر حجة في الإثبات
- في حالة وجود استفسارات أو شكاوى يجب على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء على أرقام البنك المعلنة. ويلتزم البنك بالرد على العميل في وقت مناسب من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة خلال 15 يوم من تاريخ استلام الشكاوى
- يلتزم العميل بإخطار البنك مباشرة بأي تعليمات قد تصدر من أي شخص غير مسموح له أو مشتبه فيه بالدخول على الحسابات الخاصة بالعميل
- يقر العميل بموافقتة على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/حساباته لدى البنك إلى أي من فروع و/أو وكلائه و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ أي من الخدمات الإلكترونية البنكية والمصرح لها من البنك وفقاً لما يراه البنك مناسباً ولازمياً في هذا الشأن، ويتعهد البنك بالحفاظ على سرية البيانات والحسابات الخاصة بالعميل ويتحمل البنك المسؤولية الكاملة لتوفير بيئة مناسبة تضمن الحفاظ على سرية البيانات لدى تلك الشركات
- يقر ويتعهد ويلتزم العميل مستخدم النظام في إبلاغ البنك/مقدم الخدمة في حالة تخليه عن رقم الهاتف المحمول المستخدم في إنشاء الحساب تمهيداً لإغلاق الحساب
- يقر ويتعهد ويلتزم العميل مستخدم النظام بالتأكد على التزامه بقراءة التحذيرات والإطارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال)
- يقر ويتعهد ويلتزم العميل مستخدم النظام من خلال تطبيق الهاتف المحمول بالتأكد على أن قبوله لأي تغيير في الشروط والأحكام الذي سيظهر من خلال النظام إلكترونياً يعتبر التزاماً قانونياً
- يقر ويتعهد ويلتزم العميل مستخدم النظام بأن يكون الهاتف المحمول الخاص المستخدم في عمليات الدفع عن طريق الهاتف المحمول غير مخترق Rooted Broken & Jail

سادساً: - حقوق والتزامات البنك:

- يحق للبنك وفقاً لمطلق تقديره وحماية منه لمصلحة العميل ان يقوم بوقف أو سحب أو الحد من استخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إخطار العميل باتخاذ أي من هذه الاجراءات المذكورة بعالية من خلال الوسيلة التي يراها البنك مناسبة
- تنحصر التزامات البنك في تنفيذ التعليمات الصادرة من العميل بعد قبولها من البنك، ولا يكون البنك مسؤولاً في حال عدم صحة البيانات المقدمة من العميل. ولا يلتزم البنك بتقديم أي تعويض نتيجة لعدم صحة البيانات. ولا يحق للعميل إلغاء أو تعديل أي معاملة بعد تاريخ الاستحقاق الخاص بها
- لا يعتبر البنك مسؤولاً عن أي تأخير في تنفيذ المعاملات نتيجة ظروف خارجة عن إرادته، على سبيل المثال لا الحصر، انقطاع التيار الكهربائي
- يحق للبنك تغيير أي من حدود المعاملات على الخدمات الإلكترونية حسبما يراه البنك مناسباً و يلتزم بإخطار العميل مسبقاً بالوسيلة التي يراها مناسبة

سابعاً: أحكام عامة:

- العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي عملة الجنيه المصري
- يتم ربط كل رقم هاتف محمول بحساب هاتف محمول واحد فقط
- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بغرض تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقاً للقوانين السارية من الإقليم أو تنفيذاً لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقاً لشروط وأحكام استخدام الخدمة
- يقر العميل بموافقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه / حساباته لدى البنك إلى أي من فروع و / أو وكلائه و / أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها بها من البنك وفقاً لما يراه البنك مناسباً و لازماً في هذا الشأن ويتعهد ويتحمل المسؤولية منفرداً بالحفاظ على سرية حسابات العملاء لأي جهة أخرى
- يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف ثان داخل الإقليم بتنفيذ بعض من تعهداته (وليس كلها) التي التزم بها وفق شروط وأحكام استخدام الخدمة وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسؤولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته كما أنه سوف يكون مسؤولاً في مواجهته عن أية أخطاء أو إهمال أو تقصير قد يقترفه ذلك الطرف الثاني
- يجوز للبنك في أي وقت إنهاء تقديم الخدمة شريطة إخطار العميل قبل التاريخ المحدد لإنهاء بثلاثين يوماً على الأقل. يحتفظ البنك بالحق في تعديل أي شرط من شروط و / أو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذاً في حق العميل وملزماً له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها البنك شريطة أن يصل علمه بذلك التغيير، وفي حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوماً من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فوراً عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للبنك بطلب لإفقال حساب / حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقاً عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء
- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعميل خلال فترة التعاقد وقبل ميعاد تحديث البيانات يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً بذلك التغيير
- يخضع هذا التعاقد لقوانين جمهورية مصر العربية وكل نزاع قد ينشأ حول تفسير أو تنفيذ بنوده يكون من اختصاص محاكم الجيزة على اختلاف أنواعها ودرجاتها
- يحق للبنك تغيير الحد الأقصى للسحب والمدفوعات حسب ما يراه البنك مناسباً و يلتزم بإخطار العميل مسبقاً بالوسيلة التي يراها مناسبة
- يقر ويتعهد العميل تعهداً نهائياً لا رجعة فيه بما يلي:

- 1- أن كافة البيانات الواردة بطلب تقديم الخدمة حقيقية وصحيحة. كما أنه يقبل أن يحتفظ البنك بهذا الطلب والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة
- 2- بأنه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول المربوط بالخدمة والمسجل رقمه بهذا الطلب، وأيضاً بملكيته وحيازته الفعلية لخط الهاتف المحمول

- 3- يتعهد بتحديث بياناته فور حدوث أية تغييرات بشأنها أو حصوله على جنسيه اخرى أو عندما يطلب البنك ذلك في خلال 30 يوماً
- 4- بأنه قد اطلع على كافة الشروط والأحكام لاستخدام خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول المدونة في هذا الطلب ووافق عليها وقبلها بحالتها
- 5- يقر العميل اقراراً غير قابل للإلغاء بمسؤوليته التامة عن سلامة ومشروعية مصدر اية مبالغ يقوم بإيداعه بحساب المحفظة الإلكترونية الخاصة به أو يتم تحويلها من وإلى حساب المحفظة والتزامه بالتحقق من أن تلك الاموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الاموال ولائحته التنفيذية والقرارات المنفذة له بجمهورية مصر العربية
- 6- يقر ويتعهد حامل البطاقة الإضافية بعلمه التام أن عملية ربط البطاقة الإضافية ستتوقف تلقائي بمجرد إيقاف البطاقة الأساسية/الإضافية أو الحساب المرتبط بالبطاقة وعليه يخلي البنك مسؤوليته في حالة تعطل عملية ربط البطاقة بخدمة المحفظة الإلكترونية نتيجة لهذا السبب

ثامناً: القوانين المنظمة:

- يخضع استخدام الخدمات الإلكترونية بما فيها الخدمات البنكية المقدمة عبر شبكة الانترنت للقوانين المصرية المطبقة في هذا الشأن وما يصدر من تعديلات لاحقة
- أي نزاع ينشأ بخصوص هذه الشروط والاحكام يتم الفصل فيها عن طريق محاكم جمهورية مصر العربية كل حسب اختصاصه
- تحرر هذا الطلب باللغتين العربية والانجليزية وفي حالة الاختلاف بين النصين يعتد بنص اللغة العربية