أولا :الشروط والأحكام العامة للحسابات والخدمات المصرفية بالبنك المصرى الخليجى

١. هذه الشروط والأحكام توضح التزامات البنك تجاه عملائه بالإضافة إلى إلتزامات العملاء تجاه البنك، وتطبق على كافة أنواع الحسابات التى يتم فتحها بالعملة المحلية أو الأجنبية بأى من فروع البنك. كما تسرى على هذا التعاقد التعليمات الصادرة من البنك المركزى المصرى فى هذا الشأن، والأحكام الواردة فى قانون التجارة المصرى والقانون المدنى وقانون البنك المركزى المصرى وتعديلاتهم.
٢. يكون طلب (فتح حساب أفرادMINT) وما يتضمنه من بيانات وشروط وأحكام بمثابة العقد بين البنك المصرى الخليجى والعميل على فتح وإدارة الحساب موضوع هذا العقد. ويكون هذا العقد غير محدد المدة ويتم إنهاؤه وفقاً لشروط الإنهاء الواردة بهذا الطلب.
٣. تشكل هذه الشروط والأحكام وتعديلاتها جزءاً لا يتجزأ من مستندات فتح الحساب والمستندات المتعلقة بالخدمة المصرفية ذات العلاقة والتى يقدمها البنك للعميل ويحق للعميل الإطلاع على طلب فتح الحساب قبل التوقيع عليه، كما يحق له الحصول على نسخة منه فى أى وقت لاحق بعد فتح الحساب، كما يحق للعميل الإطلاع على الشروط والأحكام السارية فى أى وقت من خلال الموقع الإلكترونى للبنك المصرى الخليجى و/أو الحصول على نسخة منها من خلال أى من فروع البنك المصرى الخليجى.
٤. لحى قيام البنك بعرض المستندات والمعلومات والعقود بخصوص أى خدمة أو منتج فإن ذلك يتضمن التفاصيل الكاملة بشأن الإلتزامات المترتبة على العميل مقابل حصوله على الخدمة أو المنتج، ومن ثم على العميل أن يحرص على الإطلاع على هذه المعلومات والإلتزامات وأن يتأكد من فهمه الكامل لها ومن قدرته على الإلتزام بها قبل التوقيع على أى منها.
٥. إن توقيع العميل على نماذج وطلبات فتح الحسابات أو الاشتراك فى أو إستخدام أى من الخدمات/المنتجات التى يقدمها البنك وتنفيذ أى معاملة لحى البنك، تعتبر جميعها قبولاً من جانب العميل للشروط والأحكام المنظمة لها وكذلك أية تعديلات قد تطرأ عليها من وقت لاخر من جانب البنك المصرى الخليجى.
٦. يتعين على العميل أن يقدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند إستيفاء أى نماذج خاصة بالبنك وألا يقم بإخفاء أى معلومات مطلوبة قد تكون هامة لمصلحته أولاً، وألا يقدم تفاصيل خاطئة حتى يساعد البنك على تقديم الخدمات المناسبة له بأفضل طريقة ممكنة.
٧. يقر العميل بأن لائحة أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك وتعديلاتها تعد جزء لا يتجزأ من هذه البنود والشروط ويحق للعميل الإطلاع على التعريفة السارية فى أى وقت من خلال الموقع الإلكترونى للبنك و/أو فروع البنك المصرى الخليجى وفى حالة إجراء أى تعديلات عليها يتم إخطار العميل مسبقاً عن طريق إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكترونى أو مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لحى البنك.
٨. يجب أن لا يقدم العميل، تحت أى ظرف، أى تفاصيل بشأن حسابه البنكى أو أى معلومات أخرى مصرفية حقيقة إلى أى طرف آخر مع التأكد من الإحتفاظ ببطاقات الخصم أو الائتمان وإسم المستخدم والرقم السرى فى أماكن سرية وآمنة والتأكد من عدم الإحتفاظ بإسم المستخدم والرقم السرى فى مكان واحد.
٩. يتعين على العميل تحديث المعلومات الشخصية الخاصة به بما فى ذلك بيانات الإتصال (عنوان السكن والعمل، والبريد الإلكترونى، ورقم الهاتف) بحيث يكون التحديث بشكل مستمر سواء عند طلب البنك ذلك أو عند حدوث أى تغيير لحى العميل بشأن تلك البيانات، وسيكون العميل مسئولاً عن المعلومات التى لم يقم بتزويد البنك بها وما قد ينتج عن ذلك.
١٠. فى حال إكتشاف العميل لأية عمليات مجهولة أو غامضة أو غير معروفة على حسابه أو الشك فى أن أى معاملة بها سرقة أو إختلاس أو تلاعب فى الحسابات أو خصم معاملات غير مصرح بها من حساباته، فعلى العميل إبلاغ البنك بذلك على الفور ودون تأخير.
١١. فى حالة عدم إلتزام العميل بما ورد بهذه الشروط والأحكام بخصوص تأمين وسرية البيانات والحفاظ على البطاقات وكلمات السر فإنه يتحمل المسئولية الكاملة عن أية معاملات تمت دون موافقته وما يترتب عليها من عمولات ومصاريف.
١٢. فى حالة حدوث تلاعب فى حساب العميل أو سرقة أو فقد جهاز التصديق أو البطاقة/البطاقات أو كلمة السر الخاصة بالخدمة والصادرة للعميل من البنك المصرى الخليجى:

- **يكون البنك المصرى الخليجى مسئولاً:**
عن المعاملات التى تمت بعد إخطاره بشكل رسمى وفقاً لطرق الإخطار المعتمدة (الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية وتعزيز ذلك كتابياً بموجب طلب كتابى) بحدوث تلاعب فى الحساب أو سرقة أو فقد جهاز التصديق أو البطاقة/البطاقات أو كلمة السر الخاصة بالخدمة، ويقوم البنك برد أى مبالغ/ مصاريف تم خصمها، إلا إذا ثبت من أنظمة وسجلات البنك أو مقدم الخدمة أن المعاملة تمت بتصريح من العميل أو بتحايل من جانبه.

- **يكون العميل مسئولاً عن المعاملات:**
أ. إذا تأكد للبنك عدم قيام العميل بأخذ التدابير الإحترازية وبذل الجهد اللازم للحفاظ على البطاقات الصادرة له/ جهاز التصديق وكافة المعلومات الخاصة بالخدمة/ حساباته والتى تشمل على سبيل المثال وليس الحصر الأرقام السرية وكلمات السر الخاصة بالخدمات المصرفية الصادرة له على الحساب.
ب. عدم قيام العميل بالإبلاغ الفورى عن حدوث تلاعب فى حساباته أو فقد أو سرقة جهاز التصديق أو البطاقات المصرفية الصادرة له أو كلمة السر الخاصة بالخدمة.

أولاً: التعريفات

١. البنك: يقصد به البنك المصرى الخليجى ش.م.م سجل تجارى رقم ٨٨٥٠٢ صادر من مكتب سجل تجارى إستثمار القاهرة والكائن مركزه الرئيسى فى قطعة ٤٥ – شارع التسعين الشمالى – التجمع الخامس وجميع فروعه بجمهورية مصر العربية أو خلفاؤه أو الأشخاص الذين ينتازل لهم.
٢. العميل: يقصد به صاحب الحساب.
٣. الحساب: يقصد به أى حساب مفتوح لحى البنك المصرى الخليجى ويشمل ذلك كافة أنواع الحسابات لحى البنك.
٤. حساب MINT للأفراد: هو الحساب الذى يقع سن صاحبه فى الشريحة العمرية لعملاء MINT التى تحدد وفقاً لسياسة البنك المعمول بها فى حينه والتى يتم الإعلان عنها على الموقع الرسمى للبنك المصرى الخليجى.
٥. يوم العمل: يقصد به أى يوم يكون فيه البنك مفتوحاً لمزاولة أعماله بصورة رسمية.
٦. البطاقة: ويقصد بها بطاقة الخصم المباشر التى يصدرها البنك المصرى الخليجى بأنواعها التى تستخدم محلياً و/أو دولياً فى التعامل على حساب/حسابات العميل وفقاً لشروط الإستخدام السارية.
٧. حامل البطاقة: يقصد به أى شخص يتم إصدار البطاقة بإسمه من قبل البنك لتنفيذ المعاملات المصرفية من خلال الحساب المصرفى ويشمل حامل البطاقة الأصلية والإضافية (إن وجد).
٨. حامل البطاقة الرئيسية: ويقصد به الشخص الذى وقع على هذا الطلب وقام البنك بفتح حساب البطاقة بإسمه وهو الملتزم بصفة أصلية تجاه البنك بسداد كافة المبالغ الناشئة عن إصدار وإستخدام البطاقة الأصلية وأى بطاقات إضافية تابعة وما قد يستحق عنهم من رسوم ومصروفات وعوائد وعمولات ومصاريف وخلافه والتى يتم خصمها وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة بموقع البنك الإلكترونى وفى فروع البنك.
٩. حامل البطاقة الإضافية: ويقصد به الشخص الذى تصدر له بطاقة إضافية بموجب تعليمات من حامل البطاقة الأصلية (ويشترط ألا يقل سن حامل البطاقة الإضافية عن ١٦ عام فى تاريخ إصدار البطاقة).
١٠. التعامل بالبطاقة: يقصد بها إجراء عمليات سحب نقدى أو شراء سلع أو الحصول على الخدمات المصرفية بإستخدام البطاقة.
١١. صلاحية البطاقة: يقصد بها مدة صلاحيتها والتى تحدد تلقائياً ما لم تكن هناك موانع من البنك أو ورود تعليمات كتابية من العميل بعدم تجديدها.
١٢. العمولات والمصاريف والرسوم: يقصد بها مختلف أنواع الرسوم التى يقوم البنك بتحصيلها مقابل الخدمات والمنتجات المقدمة للعميل أو التى يقوم البنك بسدادها نيابة عن العميل، ويمكن الإطلاع عليها من خلال لائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة بموقع البنك الإلكترونى أو من خلال الفروع.
١٣. خدمة كشف الحساب الإلكترونى: تعنى خدمة كشف الحساب الإلكترونى التى يقدمها البنك والخدمات المرتبطة بها (إن وجدت).
١٤. كشف الحساب الإلكترونى: هو كشف يصدر على شكل نموذج إلكترونى ويرسل عبر رابط خاص بالخدمة.
١٥. الخدمة: خدمة الإنترنت البنكى.

- **تطبيق التصديق من البنك المصرى الخليجى:** برنامج يحمل إسم البنك المصرى الخليجى يُحمل على أجهزة الهواتف الذكية للعميل من خلال المواقع الرسمية الموصى بها من منتجى الهواتف الذكية لتحميل البرامج الخاصة بها على شبكة الإنترنت (كمتجر أندرويد ومتجر أجهزة أبل)، ويستخدم تطبيق التصديق (بعد تعريفه بواسطة العميل) للدخول إلى الخدمة والقيام بعمليات الدفع لطرف ثالث وتأكيد بيانات المستفيدين وربط الودائع وغيرها من العمليات الهامة ويقوم التطبيق بإصدار أرقام سرية عشوائية تستخدم لمرة واحدة OTP بالإعتماد على الوقت كأحد العوامل بحيث يستخدم الرقم السرى الناتج لإجراء العمليات السابق ذكرها وتكون صلاحية كل كلمة سر لا تتعدى الحقيقة وربما أقل.
- **جهاز تصديق:** جهاز إلكترونى ذو شاشة عرض يستخدم للدخول إلى الخدمة والقيام بعمليات الدفع لطرف ثالث وتأكيد بيانات المستفيدين وربط الودائع وغيرها من العمليات الهامة وبحيث يقوم الجهاز بإصدار أرقام سرية عشوائية تستخدم لمرة واحدة OTP بالإعتماد على الوقت كأحد العوامل وبحيث يستخدم الرقم السرى الناتج لإجراء العمليات السابق ذكرها وتكون صلاحية كل كلمة سر لا تتعدى الحقيقة وربما أقل. ويخضع إصدار جهاز التصديق لمصاريف يتم خصمها عند الإصدار وذلك وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة على موقع البنك الإلكترونى أو من خلال الفروع.
- **تحويل متكرر:** هى خدمة متاحة من خلال الإنترنت البنكى، بحيث يتم من قبل العميل طلب تنفيذ تحويل بشكل متكرر خصماً من حسابه ولصالح حساب آخر سواء داخل أو خارج البنك ويتم تنفيذها بقيمة ثابتة وفى تواريخ محددة سلفاً.
- **تحويل مستقبلى:** هى خدمة متاحة من خلال الإنترنت البنكى ومن خلالها يقوم العميل بطلب إصدار تحويل خصماً من حسابه فى تاريخ لاحق ولصالح حساب آخر سواء داخل أو خارج البنك ويتم تنفيذه فى التاريخ المحدد من قبل العميل.

١٦. عنوان المراسلات: هو العنوان الذى قام العميل بتسجيله لحى البنك بغرض إستلام كشوف الحساب والمراسلات المطبوعة من البنك.
١٧. مركز الخدمة الهاتفية: يقصد به مركز الخدمة الهاتفية الخاص بالبنك المصرى الخليجى ويتم الإتصال به من داخل مصر على رقم ١٩٣٤٢ ومن خارج مصر على رقم ٠٢٠٢٦٧٣٣١١٨+

ثانيًا: شروط وأحكام عامة:

١. يقر العميل بأنه المالك الأصلى والمستفيد الحقيقى والوحيد من فتح الحساب، وأن كافة الأموال والتعاملات على الحساب من مصادر مشروعة وقانونية. كما يقر بعدم وجود أية قيود قانونية على حريته فى التعامل على حساباته.
٢. يقر العميل بشكل نهائى وغير مشروط بأن كافة الإيداعات التى تتم بحسابه بأية وسيلة مصرفية سواء عن طريقه أو عن طريق الغير، فى حالة عدم الإعتراض عليها خلال ٣٠ يوماً من دخولها الحساب، مملوكة له ملكية تامة وأنه يعلم مصدرها ويقر بمشروعيتها وأنها من مصادر قانونية.
٣. يؤكد العميل أن البيانات المحلى بها صحيحة وحقيقية وكاملة. كما يقر بأنه سوف يقوم بتحديث بياناته خلال ٣٠ يوم من حدوث أى تغيير فى البيانات التى تم موافاة البنك بها أو فور حصوله على جنسية أخرى أو عند طلب البنك ذلك. كما يصرح للبنك المصرى الخليجى أو من يفوضه البنك بالتأكد من صحة المعلومات بالطريقة التى يراها مناسبة.
٤. يقر العميل بأنه قد أفصح على مسئوليته بصورة صحيحة وكاملة عن موقفه من حمل الجنسية الأمريكية أو تمتعه بحق الإقامة الدائمة بالولايات المتحدة الأمريكية وكذلك بالنسبة لكافة البيانات التى قد تشير إلى الهوية الأمريكية، ويتعهد بإبلاغ البنك المصرى الخليجى كتابياً فور حدوث أى تغيير يطرأ على تلك البيانات أو فور حصوله على الجنسية الأمريكية أو الجرين كارد (فى حالة عدم التمتع بها عند فتح الحساب)، كما يتعهد بإستيفاء كافة البيانات والمستندات التى قد يطلبها منه البنك للوفاء بإلتزاماته تجاه تطبيق قانون الضرائب الأمريكية (فاتكا)، كما يقر بمسئوليته عن كل ما سبق ودون أدنى مسئولية على البنك المصرى الخليجى.
٥. يقر العميل بأنه يوافق ويصرح للبنك المصرى الخليجى بالإفصاح عن أية بيانات أو معلومات متعلقة بجميع أنواع حساباته الشخصية أو أى أموال مودعة لحى البنك سواء كانت حسابات مستقلة أو مشتركة و/أو جميع أنواع حسابات ناقصى الأهلية التى يقوم بإدارتها والتصرف فيها بصفته (ولى / وصى / قيم / واهب) وسواء كانت هذه الحسابات مستقلة أو مشتركة وذلك مع أى جهة ذات صلة بتنفيذ قانون الإمتثال الضريبى على حسابات الأمريكيين الخارجية FATCA وذلك سواء أكانت تلك الجهة محلية أو خارجية، مع التصريح لتلك الجهة بتبادل تلك المعلومات مع أطراف أخرى لأغراض تطبيق هذا القانون.
٦. يقر العميل بعلمه بأنه سيتم إلغاء الإمتيازات المقررة على الحساب فور تجاوز سنه الشريحة العمرية لعملاء MINT المحددة وفقاً لسياسة البنك المعمول بها فى حينه والتى يتم الإعلان عنها على الموقع الرسمى للبنك المصرى الخليجى.
٧. يقر العميل بأنه يعى ويعلم بأن البنك المصرى الخليجى غير مخول بتقديم مشورة أو معلومات ضريبية سواء فيما يتعلق بتطبيق قانون الفاتكا أو أى قانون ضريبى آخر، وأنه فى حالة وجود أى إستفسارات أو بنود غير واضحة من جانبه بخصوص قانون الفاتكا فإنه يتعين عليه مراجعة مستشاره الضريبى ودون أدنى مسئولية على البنك المصرى الخليجى.
٨. هذا الحساب والحسابات الفرعية منه خاضع لمصروفات ورسوم والتى تتضمن مصاريف فتح الحساب، عمولة الحد الأدنى للرصيد، مصاريف إصدار كشف الحساب الورقى، ومصاريف خدمة الحساب السنوية ويتم خصم هذه الرسوم والمصاريف وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية للبنك المعلنة والسارية فى حينه والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى للبنك أو من خلال فروع مصرفنا.
٩. فى حالة إجراء أى تعديلات على المصروفات والعمولات سيتم إخطار العميل مسبقاً عن طريق إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكترونى أو مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لحى البنك.
١٠. يقر العميل بإلتزامه بسداد كافة المصاريف/الرسوم/العمولات المستحقة للبنك والمعلقة على الحساب، وبعدم الإخلال بأى بند من بنود العقد المبرم وبأنه فى حالة عدم إلتزامه بما ورد فإنه يحق للبنك إتخاذ اللازم نحو إغلاق حساب العميل.
١١. يقر العميل بأن تمتعه بإعفاء من مصاريف أو عمولات مقررة على عملية أو خدمة مصرفية أو أكثر لا يلغى حق البنك فى تحصيلها على عمليات أو خدمات مصرفية مماثلة أو مشابهه لاحقاً.
١٢. للبنك الحق فى أن يعدل سعر العائد المطبق على الحسابات الدائنة أو المدينة فى أى وقت وفقاً لتقدير البنك وبما لا يخل بتعليمات (حماية حقوق العملاء) الصادرة من البنك المركزى المصرى فى هذا الشأن.
١٣. يحق للبنك إلغاء/ تعديل الامتيازات المقررة لعملاء الشرائح المميزة على سبيل المثال فئة برايم أو برايفت أو غيرها من الشرائح المميزة والتى قد تتضمن على سبيل المثال وليس الحصر العمولات والمصاريف والخدمات الممنوحة وذلك فى حالة إنخفاض أرصدة العميل عن الحد المعلن أو عدم انطباق أحد شروط تلك الشرائح فى حينه والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى للبنك أو من خلال فروع مصرفنا. كما يحق للبنك تعديل أو إلغاء أسعار العائد المطبقة فى حالة انخفاض أرصدة العميل عن الحد المعلن فى لائحة أسعار الخدمات المصرفية.
١٤. فى حالة رغبة العميل فى نقل حسابه الى فرع آخر أو إغلاق الحساب موضوع هذا التعاقد، سيقوم البنك المصرى الخليجى بخصم الرسوم والمصاريف المقررة الخاصة بنقل أو إغلاق الحساب وفقاً لشروط التعاقد وللائحة أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك المصرى الخليجى المقررة فى حينه والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى للبنك أو من خلال فروع مصرفنا.
١٥. تعتبر جميع المراسلات والمكاتبات والإخطارات التى يرسلها البنك للعميل وفقاً لبيانات العميل المسجلة لحى البنك صحيحة ما لم يخطر البنك بما يفيد تغييرها وذلك فور حدوث التغيير بموجب خطاب موصى عليه.
يعلم الوصول، وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت للعميل بمجرد إرسالها بالبريد العادى/البريد المسجل/الرسائل النصية/البريد الإلكترونى - وفقاً لبيانات العميل المسجلة لحى البنك وفقاً لإفادة العميل - وتعتبر سجلات البنك وسائر الأوراق والوسائل دليلاً على صحة توجيه هذه المراسلات وإثباتاً لمحتواها ومنتجة لكافة آثارها القانونية دون إعتراض من صاحب الحساب على ذلك.
١٦. يخضع هذا العقد و شروط استخدام الخدمات الواردة به لقوانين جمهورية مصر العربية و اى نزاع ينشأ حول تفسيرها أو تنفيذها يكون النظر فيه بمحكمة القاهرة الاقتصادية.
١٧. حرر هذا العقد باللغتين العربية و الانجليزية، وفي حالة وجود اي تعارض بين اللغتين يعتبر النص باللغة العربية هو المعمول به وفقا لاحكامة.

ثالثًا: شروط وأحكام التعامل على الحساب

١. يتعهد العميل بإلتزامه بكافة شروط وأحكام التعامل على الحساب كما يقر بإلتزامه بإستخدام الحساب بما لا يخالف القوانين المطبقة بجمهورية مصر العربية، ويتعهد العميل بأنه يقوم بإستخدام حسابه/حساباته الشخصية فى إجراء أى عمليات تجارية.
٢. يحافظ البنك على سرية كل ما يتعلق بالعميل ومعاملاته لحى البنك ويتبع سياسة الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالعميل وبالحساب نفسه وفقاً لقانون البنك المركزى المصرى، ويصرح العميل للبنك بالكشف عن كل أو بعض بياناته أو البيانات الخاصة بمعاملاته طبقاً للقوانين السارية والمعمول بها فى حالة إتخاذ أية إجراءات قانونية لإستيفاء حقوق البنك قبله أو لإثبات حقه فى نزاع قضائى ينشأ بين البنك وبينه بشأن هذه المعاملات، كما يوافق العميل على أن يفصح البنك عن كافة المعلومات الخاصة به إذا تم إصدار أمر قضائى طبقاً للقانون المصرى أو لتمكين البنك من الإلتزام بأى من المتطلبات الرقابية التى يخضع لها أو لتقديم أى من الخدمات والمنتجات وفقاً للضوابط الخاصة بها.
٣. يفوض العميل البنك المصرى الخليجى فى الإستعلام عن حسابه/حساباته لحى أى من البنوك العاملة فى جمهورية مصر العربية أو أى من البلاد فى الخارج وله فى سبيل ذلك الحصول على أية بيانات بصددها.

٤. في حالة عدم إستيفاء العميل لجميع المستندات المطلوبة من قبل البنك بموجب اللوائح والقرارات الداخلية يكون للبنك الحق وفقاً لتقديره منفرداً ألا يقبل التعامل على هذا الحساب وذلك في أي وقت ودون إبداء أسباب.

٥. في حالة رفض البنك فتح الحساب للعميل وفقاً لتقديره المطلق ووفقاً للإجراءات والسياسات المعمول بها في هذا الشأن، فإنه يحق للعميل إستعادة المستندات الأصلية فقط المقدمة من جانبه للبنك لدى طلب فتح الحساب وذلك خلال مدة شهرين بحد أقصى من تاريخ تقديم الطلب وفي حالة عدم حضور العميل لإستلام تلك المستندات خلال تلك الفترة سقط حقه في المطالبة بأي من هذه المستندات بشكل نهائي ويعد ذلك تفويضاً من جانبه للبنك لإتلف تلك المستندات وفقاً لإجراءات البنك المعمول بها في هذا الشأن. وفي حالة طلب العميل معرفة أسباب رفض طلبه يقوم البنك بقبول أو رفض طلب العميل وفقاً لتقديره المطلق.

٦. في حالة وجود أي شكوى للعميل، فيحق له تقديم شكواه للبنك المصري الخليجي من خلال أي من وسائل تقديم الشكوى لدى البنك، ويتم الرد على الشكوى خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية وسيتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى وفقاً لطبيعة العملية محل الشكوى). وفي حالة عدم قبول العميل لمحتوى الرد يحق له إعادة تقديم الشكوى خلال ١٥ يوم من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول. وفي حالة عدم قبول الرد النهائي على شكواه من جانب البنك فإنه يحق له تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي المصري وفقاً للقواعد المقررة في هذا الشأن. علماً بأنه لا يجوز له توجيه أي شكوى للبنك المركزي المصري مباشرة قبل الرجوع إلى البنك المصري الخليجي أولاً. ويمكن للعميل الاطلاع على الوسائل والقواعد والإجراءات التفصيلية لتقديم الشكوى على الموقع الإلكتروني للبنك أو الرجوع إلى أي فرع من فروع مصرفنا.

٧. يتعين على العميل أن يتأكد من الإحتفاظ بحفتر الشيكات الصادر له من البنك في مكان آمن ويتحمل مسئولية كل ما يترتب على ضياع أو سرقة أو تزوير أو إستعمال غير قانوني لتلك الشيكات، كما يتعهد العميل أيضاً بإخطار البنك فوراً في حالة فقد أحد الشيكات أو ضياعه.

٨. لا يحق فتح حساب جاري و/أو إصدار دفتر شيكات إلا للعملاء البالغين أو في حالة القاصر المأذون له بالإتجار وفقاً لضوابط وإجراءات البنك المعمول بها في حينه.

٩. يقبل البنك أوامر إيقاف دفع الشيكات في حالات الفقد أو السرقة أو إفلاس حاملها أو لأي أسباب أخرى قد يراها العميل صاحب الحساب، ويكون إيقاف الدفع تحت مسئولية العميل الكاملة وفي هذه الحالة يتم تجميد مقابل وفاء الشيك لحين الحصول على إقرار موقع من كل من العميل (الساحب) والمستفيد بما يفيد أنه لم يسبق تظهيره وحصول المستفيد على قيمته.

١٠. يقوم البنك بإبلاغ العميل بكشف برصيد حسابه (سواء كان ذلك في صورة كشف حساب إلكتروني/ كشف حساب ورقي) بحد أقصى كل ثلاثة أشهر مبلاحية وفقاً لمتطلبات قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي، ويعكس هذا الكشف المعاملات التي تمت على حساب العميل خلال فترة كشف الحساب، وفي حالة عدم وصول إعتراض من العميل بموجب كتاب موصى عليه مصدوباً بعلم الوصول أو إعتراض كتابي يسلم لأي من فروع مصرفنا على الرصيد أو المعاملات الموضحة بكشف الحساب خلال ثلاثون يوماً من تاريخ إبلاغه بالرصيد إعتبر العميل موافقاً على صحة ما ورد بكشف الحساب ما لم يثبت العكس، وتعتبر كشوف الحساب الورقية قد وصلت إلى العميل بمجرد إرسالها عبر البريد على آخر عنوان مبلغ به البنك من العميل، وتعتبر كشوف الحسابات الإلكترونية المرسلة للعميل مستلمة في ذات وقت إرسالها.

١١. كافة المراسلات مع العميل ستكون باللغتين العربية و/أو الإنجليزية وذلك من خلال وسائل الإتصال المتاحة على سبيل المثال وليس الحصر: الخطابات المسجلة – كشوف الحساب – الرسائل النصية القصيرة – مركز الخدمة الهاتفية – الإتصال التليفوني.

١٢. للبنك الحق، في أي وقت من الأوقات ودون إبداء أي أسباب وفقاً لقراره المطلق، إغلاق حساب/حسابات العميل مع إبراء ذمة البنك من أي إلتزام مالي فيما يتعلق بالحساب المغلق وذلك بإصدار شيك مصرفي بالمبلغ الدائن الموجود بالحساب في ذلك الوقت بعد خصم أية مبالغ مستحقة على العميل لصالح البنك وإرسال خطاب بالبريد المسجل إلى العميل على آخر عنوان ثابت لدى البنك لزيارة الفرع ماسك الحساب لإستلام الشيك المصرفي ودون أي مسئولية على البنك، كما أنه يجوز للبنك إتخاذ أي إجراء لإقفال الحساب على الفور إذا ما رأى البنك أن العميل قد قدم معلومات خاطئة / غير مكتملة في أي وقت، أو في حالة إستخدام الحساب بشكل غير قانوني أو في حالة إخلال العميل بهذه الشروط والأحكام.

١٣. يحق للعميل إغلاق الحساب في أي وقت وذلك من خلال تقديم طلب كتابي إلى البنك شريطة أن:
- يتم سداد أية مبالغ مستحقة للبنك قبل إغلاق الحساب.
- سداد مصاريف إغلاق الحساب وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة في حينه.
- إعادة كافة الشيكات غير المستخدمة وفي حال تعذّر على العميل إعادتها، فإنه يتحمل أية خسائر أو أضرار تنتج عن سوء إستخدام مثل هذه الشيكات.
- إعادة كافة البطاقات الدائنة والمدينة الصادرة على الحساب إلى البنك.

ويقوم البنك بتنفيذ طلب العميل خلال خمسة أيام عمل، إلا في الحالات الخاصة التي قد تؤدي إلى تأخير تنفيذ الطلب مثل الوارد أعلاه على سبيل المثال وليس الحصر.

١٤. يجب على العميل – عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك – أن يقوم بإخطار البنك بذلك خلال ٣٠ يوم من التغيير.

١٥. يوافق العميل على حق البنك في قبول أو رفض هذا الطلب. وفي حالة قبول الطلب يصرح للبنك بخصم كافة المصاريف والعمولات المرتبطة بالخدمات التي قام بإختيارها من حسابه وذلك وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة بموقع البنك الإلكتروني وفي الفروع. وفي حالة طلب العميل معرفة أسباب رفض طلبه يقوم البنك بقبول أو رفض طلب العميل وفقاً لتقديره المطلق.

١٦. يتم السحب من هذا الحساب إما بواسطة إيصال موقع من العميل بإستلام النقود مباشرة أو بواسطة شيكات يسحبها العميل على البنك من دفتر الشيكات المسلم له من البنك، علماً بأنه في حالة سحب العميل نقداً من شباك أي من فروع مصرفنا بمبلغ أقل من الحد الأدنى المحدد من قبل البنك فيتم تحميل العميل بمصاريف وتتم تحديد المصاريف والحد الأدنى للسحب وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة.

١٧. إذا أصبح أي من الحسابات مديناً أو مكشوفاً لصالح البنك بدون موافقة مسبقة من قبل البنك و / أو في حالة قيام البنك بكشف الحساب لأي سبب فإنه يترتب على ذلك أحقية البنك في إحتساب عائد مدين بالإضافة لعمولة أعلى رصيد مدين على الرصيد اليومي تحتسب وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة في حينه.

١٨. يفوض العميل البنك بالخصم على الحساب تلقائياً أية مبالغ قد تم إضافتها للحساب عن طريق السهو أو الخطأ كما يفوض العميل البنك في كشف حسابه في حالة عدم وجود رصيد كافي لتنفيذ هذا الإجراء على أن يكون إخطار العميل بقيد المعاملة وإظهارها في كشف الحساب.

١٩. لا يعتبر البنك مسئولاً عن أية خسائر تحدث بسبب البريد سواء ناتجة عن التأخر في تقديم أدوات وأوامر الدفع أو في حالة القصور في تقديمها أو طلب تحصيلها أو تقديم إشعار بعدم الدفع أو الإمتناع عن دفع أية مبالغ، ويحق للبنك أن يسترد أي مبلغ تكون قيمته مدفوعة مقدماً ولم يتم تحصيله.

٢٠. يقر العميل بإعفاء البنك ومراسليه من كل مسئولية تتعلق بتأخير عرض أو تقديم أو عمل بروتستو عدم دفع لكافة المستندات التجارية وذلفها المودعة منه برسم التحصيل أو الخصم وكذلك يعفى البنك من أية مسئولية قد تتعرض لها نتيجة لإتخاذه الإجراءات القانونية لإجبار المدين على الدفع في الميعاد المحدد لدفع هذه الأوراق والمستندات التجارية والتي تقدم للتحصيل أو للضمان أو الرهن لأية أغراض أخرى كما يقر بتحمله لكافة الرسوم والمصاريف والغرامات القضائية التي يتكبدها البنك في سبيل ذلك ويلتزم بسدادها فوراً إلى البنك وتعتبر مستندات البنك حجة عليه.

٢١. يفوض العميل البنك في خصم المصروفات الناشئة عن هذا الحساب كمصاريف فتح الحساب ومصاريف خدمة الحساب السنوية والبريد والسويفت والتأمين والعمولات وكذلك الرسوم والمصاريف الناشئة عن عقود الرهن وقيدها وكافة المصروفات الأخرى وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة.

٢٢. يوكل العميل البنك في تنفيذ جميع العمليات المصرفية الخاصة به نيابة عنه كتحصيل الشيكات والكمبيالات والكوبونات وشراء وبيع الأوراق المالية وفتح الإعتمادات وعمليات بيع البضائع ويفوض البنك في إجراء البروتستو على الكمبيالات والشيكات في حالة عدم الدفع أو عدم القبول وخلفه كما يفوضه في قيدها على حسابه وفي إجراء كافة القيود الحسابية اللازمة لذلك أو إعادة قيدها بالشكل الذي يتناسب مع صحة الحسابات. وتعتبر جميع الأوامر الصادرة من وإلى البنك بشأن هذه العمليات وغيرها تنفيذاً لهذا التوكيل الذي يظل سارى المفعول طالما بقى الحساب مفتوحاً وتحت كامل مسئولية العميل.

٢٣. يفوض العميل البنك في خصم ما يقدم إليه من كمبيالات وكفالات وشيكات والمسحوبات المخصومة والمغطاه والمشتراه منه والموقع عليها من العميل من حساباته المفتوحة لدى أي فرع من فروع البنك.

٢٤. بالنسبة للعمليات بالعملة الأجنبية بغير عملة الحساب يقر العميل بتحمله كافة مخاطر التغيرات في أسعار صرف العملات بين تاريخ السحب/الصرف وتاريخ الدفع/التسوية وأن البنك غير مسئول عن تحمل أي خسارة قد تنشأ عن تغيير أسعار الصرف.

٢٥. يقر العميل ويوافق على أنه في حالة إحتفاظه بحساب مع البنك بعملة أخرى غير الجنيه المصري والدولار الأمريكي واليورو، فإن البنك غير مطالب بالدفع بذات العملة الأجنبية، إلا إذا كانت هذه العملة متوفرة لديه، ويتم تحديد سعر الصرف الأجنبي وفقاً لأسعار الصرف المعلنة بواسطة البنك في تاريخ الدفع.

٢٦. إذا تعددت حسابات العميل لدى البنك في أي من فروعه الأخرى (الحساب الأصلي وما يتفرع عنه من حسابات فرعية أخرى و/أو أوعية إدخارية (شهادات - ودائع او اي وعاء ادخاري آخر) يوافق العميل على إعتبارها جميعاً وحدة واحدة وعلى قيام البنك بالخصم على حساباته الدائنة بأية مبالغ وفاء لمطلب البنك من أي منها بحيث لا يستحق للعميل أية أرصدة دائنة إلا بعد تسوية جميع الحسابات أيا كانت وبأى عملة وبعد سداد كافة المديونيات المستحقة للبنك على العميل من أصل وعوائد ومصروفات أو أية مستحقات أخرى أو لسداد أي مبالغ تستحق على العميل لأي سبب.

٢٧. يحق للعميل إجراء مقاصة أو تسوية لحساباته في أي وقت ويستثنى من ذلك الحالات التي يكون الحساب فيها مرهوناً لصالح البنك أو لأكثر أو متحفظ عليه أو وجود أي سبب قانوني يمنع التصرف في الحساب.

٢٨. في حالة وفاة العميل أو إنعدام أهليته لا يتحمل البنك أي مسئولية عن أية خسائر قد تنشأ عن أي تعاملات تتعلق بالحساب ما لم يتلقى البنك إشعاراً خطياً بذلك مصحوباً بمستندات مقبولة قانوناً.

٢٩. إن أية وكالة أو تفويض أصدره أو قد يصدره العميل سواء قبل أو بعد فتح الحسابات عاما كان أو خاصا إذا كان من شأنه أن يتيح للوكيل أو المفوض التصرف بحسابات العميل يبقى نافذاً إلى حين قيام العميل بإخطار البنك خطياً بخلاف ذلك.

٣٠. للبنك ودون إلزام عليه أن يعتمد أي تفويض أو توكيل مصادق على صحة توقيع العميل من المراجع الرسمية لأية دولة أو البنوك المراسلة حتى وإن كان توقيع العميل غير مطابق لنموذج التوقيع المحفوظ لدى البنك.

٣١. في حالة إلغاء التوكيل/ التوكيلات الصادرة من العميل يتعين على العميل إخطار البنك بموجب طلب كتابي يقدم إلى البنك أو بخطاب مسجل بعلم الوصول (البريد المسجل) ولا تسرى تعليمات الإلغاء إلا من يوم العمل التالي لتاريخ وصولها إلى علم الفرع الذي يحتفظ بالحسابات ولا يكون البنك مسئولاً عن أي تعاملات قد تمت قبل هذا التاريخ.

٣٢. يفوض العميل البنك تفويضاً نهائياً وغير قابل للإلغاء أو الرجوع فيه بتسجيل كافة المكالمات الهاتفية التي تتم من خلال مركز الخدمة الهاتفية بحيث تكون بمثابة دليل نهائي وقاطع في الإثبات ولا يمكن الإعتراض عليها مطلقاً.

رابعاً: شروط وأحكام الحسابات الراكدة / النشطة

أولا: التعريفات

الحساب النشط: الحساب الذي تم إجراء معاملة واحدة عليه (سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو الإستعلام الإلكتروني، أو الموثق عن الرصيد) على الأقل خلال عام بالنسبة للحسابات الجارية وعامان بالنسبة لحسابات التوفير، وذلك من خلال فروع البنك أو من وسائل الإتصال أو من القنوات الإلكترونية المتاحة.

الحساب الراكد: الحساب الذي لم يتم إجراء أيا من المعاملات التالية عليه: سحب، أو إيداع، أو تحويل، أو الإستعلام الإلكتروني أو الموثق عن الرصيد لمدة عام بالنسبة للحسابات الجارية وعامان بالنسبة لحسابات التوفير، ولا تعتبر المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء، مثل خصم الرسوم أو إضافة العوائد، من المعاملات التي يجب بموجبها تنشيط الحساب.

العملاء ذوي الحسابات الراكدة: العملاء الذين تكون كافة حساباتهم لدى البنك راكدة.

ثانيا: الشروط والأحكام الخاصة بالحسابات الراكدة والنشطة:

١. يتم إعتبار كلا من الحساب أو العميل راكداً أو نشطاً وفقاً للشروط الواردة بالتعريفات السابقة.

٢. يستمر البنك في صرف الشيكات المسحوبة وتنفيذ أية تعليمات مستديمة على الحسابات الراكدة (وفقاً لإجراءات البنك المعتمدة في هذا الشأن)، ولا يُعتبر ذلك إعادة تنشيط للحسابات.

٣. بالنسبة للحسابات التي تُدر عائداً، يستمر حساب العوائد المستحقة للعميل، وإضافتها وفقاً لنوع الحساب ودورية حساب العائد وفقاً لإجراءات البنك المعتمدة في هذا الشأن.

٤. تنشيط الحسابات الراكدة:

- في حالة أن أحد / بعض حسابات العميل راكدة، وتوجد حسابات أخرى نشطة للعميل بالبنك: يُسمح للعميل بتنشيط حساباته الراكدة باستخدام أياً من وسائل الإتصال المقبولة وفقاً لإجراءات البنك في حينه.
- في حالة إعتبار العميل راكدا (جميع حسابات العميل راكدة): يتعين قيام العميل بالآتي كحد أدنى لتنشيط حساباته من خلال أياً من الوسائل المقبولة وفقاً لإجراءات البنك في حينه:

أ. تحديث بيانات العميل طرف البنك.

ب. مصادقة على رصيد الحسابات.

ج. كتابة طلب لإعادة تنشيط الحسابات.

٥. إخطار العميل:

يقوم البنك بإخطار العميل (قبل وبعد إدراج حساباته ضمن الحسابات الراكدة) بأى من قنوات الإتصال المتاحة لدى البنك بالمصروفات الناتجة عن ذلك، وكذا إجراءات إعادة التنشيط.

٦. المصاريف والعمولات:

- يقوم البنك بخصم مصاريف ورسوم الحسابات الراكدة وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة.
- في حالة رغبة العميل تنشيط حسابه الراكد أو إغلاقه، يتم تنفيذ طلب العميل دون فرض أى رسوم على إعادة تنشيط الحسابات الراكدة أو إغلاقها.

خامساً: الشروط الخاصة بالخدمات المصرفية

١- شروط إستخدام بطاقة الخصم المباشر

١. يتعين على العميل الإطلاع على هذه الشروط والأحكام حيث أنها تتضمن التفاصيل الكاملة بشأن إلتزامات العميل المترتبة على حصوله على بطاقة الخصم الخاصة بمصرفنا وكيفية إستخدامها والتأكد من فهمه الكامل لها ومن قدرته على الإلتزام بها قبل التوقيع عليها. ويعتبر توقيع العميل على هذا الطلب موافقة صريحة منه على كافة البنود والشروط والأحكام الواردة به وهذا الإقرار نهائي ولا يجوز الرجوع فيه حالياً أو مستقبلاً لأي سبب من الأسباب أو بأى صفة كانت، ويظل سارياً حتى بعد إغلاق الحساب/ الحسابات لدى البنك، كما يقر بموافقته على أنه يحق للبنك تعديل أى من هذه الشروط والأحكام أو بعضها في أى وقت، ويمكن للعميل الإطلاع على الشروط والأحكام السارية من خلال الموقع الإلكتروني للبنك المصرى الخليجي كما يحق للعميل الحصول على نسخة منها من خلال أى من فروع البنك في حالة طلبها.

٢. إصدار وإستخدام بطاقة الخصم المباشر والبطاقات الفرعية خاضع لمصروفات ورسوم والتي تتضمن مصاريف الإصدار ومصاريف إعادة الإصدار ومصاريف التجديد بالإضافة إلى أى مصاريف أخرى متعلقة ببطاقة الخصم المباشر وفقاً لما هو وارد بلائحة التعريفة المصرفية للبنك المعلنة والسارية في حينه والتي يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك أو من خلال فروع مصرفنا.

٣. في حالة إجراء أي تعديلات على المصروفات والعمولات سيتم إخطار العميل مسبقاً عن طريق إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكتروني أو مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لدى البنك.

٤. يقر العميل بموافقته وإلتزامه (بسداد/تفويض البنك في خصم) كافة المصاريف والعمولات المرتبطة بالخدمة من حسابه وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة في حينه.

٥. يوافق العميل على أن يقوم البنك بإرسال البطاقة عن طريق شركة الشحن التي تقدم خدمات البريد للبنك، كما يقر أن قيامه بإخطار شركة البريد برقم مستند تحقيق الشخصية الخاص به (بطاقة الرقم القومي للمصريين وجواز السفر للأجانب) مع توقيعه بالإستلام يعد بمثابة إقرار منه بإستلام البطاقة بشخصه.

٦. فور إستلام البطاقة يقوم العميل بتنشيطها عن طريق الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية.

٧. يكون العميل مسئولاً مسئولية مطلقة غير مشروطة قبل البنك عن كافة المصاريف والإلتزامات المترتبه على إصدار و/أو تجديد و/أو إستبدال و/أو إستخدام البطاقة الأصليه والبطاقة الاضافية التابعة كذلك النتائج المترتبة على فقد أو هلاك أو إساءة إستخدام البطاقة.

٨. يتعين على العميل أن يغذى حسابه بأرصدة تكفى لتغطية خصم البنك للمصاريف وكافة الإلتزامات الناشئة عن إستخدام البطاقة كما يوافق العميل على خصم قيمة إستخدامات البطاقة فوراً من رصيد حسابه.

٩. لا يكون البنك مسئولاً بأى وجه إذا رفضت أية منشأه قبول البطاقة فى إتمام المعاملات.
١٠. فى حالة سحب مبالغ تجعل الحساب المرتبط على البطاقة مديناً أيًا كان سبب يلتزم العميل بسداد تلك المبالغ فوراً بالإضافة إلى المصاريف المذكورة بالبند رقم ١٦ بالبند ثالثاً بهذه الشروط والأحكام وفقاً لائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة وفى حالة عدم السداد يصرح العميل للبنك بالتنفيذ بالخصم على أى حسابات دائنة أو ضمانات بإسمه بالبنك كالودائع، حسابات التوفير، شهادات الإدخار، أو غيرها وذلك دون إخطار صاحب البطاقة أو إنذاره أو الحصول على موافقة منه بذلك.
١١. البنك غير مسئول عن أى خلافات تنشأ بين حامل البطاقة والتجار حول السلع والخدمات المختلفة التى حصل عليها بموجب البطاقة كما أنه إذا أصدر التاجر قسيمة إسترجاع لمبلغ كلى أو جزئى عن معاملة بيع تمت بإستخدام البطاقة فإن البنك سوف يقوم بإضافة المبلغ المرتجع للحساب فقط عند إستلام قيمة الإسترجاع من البنك المحصل.
١٢. يحق للبنك وضع حدود لإستخدام (عمليات سحب/شراء) البطاقة خارج جمهورية مصر العربية، وفى حالة تغيير تلك الحدود سيقوم البنك بإبلاغ العميل عن طريق الموقع الإلكترونى للبنك أو إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكترونى أو مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لدى البنك.
١٣. من المتفق عليه بين الطرفين أن كافة إستخدامات البطاقة داخل جمهورية مصر العربية بالجنيه المصرى ويتم خصمها فوراً من رصيد الحساب أما بالنسبة لكافة إستخدامات البطاقة خارج جمهورية مصر العربية (بالعملات الأجنبية المختلفة) فيتم تقييمها بالجنيه المصرى بسعر التحويل المعلن بمعرفة مؤسسة ماستر كارد فى تاريخ التسوية وتقيد على الحساب بالجنيه المصرى أو يتم سدادها بذات العملة الأجنبية حسبما يرى البنك، مع إلتزام العميل بفروق الأسعار الناشئة عن التقييم والتى تحددها مؤسسة ماستر كارد وكذلك العمولات المقررة والمعلنة من طرف البنك وحدود التعامل المقررة للإستخدام بموجب البطاقة خارج جمهورية مصر العربية.
١٤. كافة العمليات التى تتم بإستخدام البطاقة على آلات التجار أو ماكينات الصراف التلى بإستخدام الرقم السرى وكذلك العمليات التى يستخدم العميل فيها خدمة البطاقة اللا تلامسية بدون إستخدام الرقم السرى هى مسئولية العميل مسئولية مطلقة ولا يحق له الرجوع على البنك فى حالة ثبوت وجود تقصير من جانبه. لذا يتوجب على العميل الرجوع للموقع الإلكترونى للبنك لمراجعة إحتياطات وقواعد التعامل مع البطاقات الإلكترونية قبل إستخدام البطاقة.
١٥. حامل البطاقة مسئول مسئولية مطلقة عن سلامة البطاقة والرقم السرى وعدم الإحتفاظ بهما فى مكان واحد، وفى حالة فقد أو سرقة كلاهما أو أيهما يلتزم حامل البطاقة فوراً بالإتصال بمركز الخدمة الهاتفية لإيقاف سريانها وتعزيز ذلك كتابياً بموجب طلب كتابى يذكر به التفاصيل المقدمة ويتحمل العميل كافة المبالغ الناتجة عن إستخدام البطاقة من تاريخ الفقد أو السرقة حتى إستلام البنك لطلب الإيقاف وتتعهد حامل البطاقة فى حالة العثور عليها ألا يستخدمها ويقوم بإعادتها للبنك فوراً لإتخاذ إجراءات إتلافها. كما يتعين على العميل تقديم طلب إعادة إصدار بطاقة و/أو رقم سرى جديد ويخضع هذا الطلب لمصاريف تحدد وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة فى حينه.
١٦. يحق للبنك إيقاف إستخدام البطاقة أو إلغائها فى أى وقت مع إخطار العميل.
١٧. يتعين على العميل التحقق من صحة بيانات معاملات السحب النقدى والشراء من خلال مراجعة كشف الحساب الدورى أو كشف الحساب المختصر/ رصيد الحساب من خلال ماكينات الصراف التلى/ الرسائل النصية المرسلة من البنك على الهاتف المحمول المبلغ للبنك وفى حالة الاعتراض على أى عملية فيتعين على العميل تقديم اعتراض كتابى مع المستندات المؤيدة (إن وجدت) للبنك خلال المهلة الممنوحة للإعتراض والتى تتحدد وفقاً لنوع المعاملة والشبكة التى تمت من خلالها، علماً بأنه يمكن للعميل معرفة المهلة الممنوحة للاعتراض إما بالاتصال بمركز الخدمة الهاتفية أو زيارة أى من فروع مصرفنا. علماً بأن عدم الاعتراض على العملية خلال المهلة الممنوحة يعد بمثابة موافقة العميل عليها ولا يجوز الاعتراض عليها بعد انتهاء تلك المهلة، كما أن البنك لا يكون ملزماً بإضافة المعاملات محل النزاع ما لم تكن قيمتها قد أضيفت إلى حساب البنك من خلال البنك المحصل أما فى حالة عدم ثبوت حق العميل فى المطالبة فيتم خصم مصاريف من الحساب وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية فى حينه.
١٨. يتعين على حامل البطاقة أن يوقع على إشعارات المبيعات والسلف النقدية عند إستخدام البطاقة مع إحتفاظه بصورة منها وفى حالة عدم ضرورة توقيع حامل البطاقة على أية إشعارات فإن ذلك لا يعفى العميل من إلتزامه قبل البنك بسداد قيمتها إذا وجدت بصمة البطاقة وتم تسجيل البطاقة إلكترونياً فى الآلة التى تعامل معها حامل البطاقة مع قيد القيمة على الحساب.
١٩. يحق للعميل طلب إلغاء البطاقة/البطاقات الصادرة على الحساب وذلك عن طريق تقديم طلب كتابى فى أى من فروع البنك مع إلتزامه بردها للبنك على أن يظل إلتزامه قائماً وسارياً بالنسبة للمعاملات التى تمت بالبطاقة حتى تاريخ الإلغاء وسداد مصاريف إغلاق البطاقة وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة فى حينه ويقوم البنك بتنفيذ طلب العميل خلال خمسة أيام عمل، إلا فى الحالات الخاصة التى قد تتطلب إجراءات إضافية قد تؤدى إلى تأخير تنفيذ الطلب (على سبيل المثال لا الحصر سداد أية مبالغ مستحقة للبنك قبل إلغاء البطاقة).
٢٠. لن يكون البنك مسئولاً عن أى خسارة يتكبدها العميل إذا لم يتمكن من الحصول على أى من الخدمات لأى سبب خارج سيطرة البنك، على سبيل المثال وليس الحصر القوة القهرية وإنقطاع الكهرباء أو عطل فى المعدات المستخدمة.
٢١. البطاقه مملوكة للبنك المصرى الخليجى وتعد أمانة لدى حاملها ويتعهد بردها للبنك فور طلب البنك ذلك.
٢٢. يفوض العميل البنك فى تجديد البطاقة عند إنتهاء مدة صلاحيتها دون الحاجة لإستيفاء موافقة العميل مع إحتفاظ العميل بالحق فى إلغاء هذا التجديد من خلال إخطار البنك كتابياً قبل إنتهاء مدة صلاحية البطاقة بشهرين على الأقل.
٢٣. فى حالة التعامل على الشبكة الإلكترونية (الإنترنت) بإستخدام بطاقة البنك المصرى الخليجى فإن العميل يكون مسئولاً عن حماية بياناته وبيانات البطاقة وأن يقوم بالعمليات مع المتاجر المعروفة من خلال أجهزة إلكترونية آمنة وأن يقوم العميل بالتحقق من أن المواقع الإلكترونية التى يتم تنفيذ العمليات من خلالها آمنة، كما يجب على العميل الرجوع للموقع الإلكترونى للبنك لمراجعة إحتياطيات وقواعد التعامل مع البطاقات الإلكترونية قبل إستخدام البطاقة، ويقر العميل أن البنك غير مسئول عن أى أضرار أو خسائر قد تلحق بالعميل فى حالة وجود تقصير من جانب العميل أو نتيجة تعطل الخدمة لظروف خارجة عن إرادة البنك.
٢٤. يحق للبنك فى أى وقت ودون أدنى مسئولية عليه إيقاف التعامل بالبطاقة مؤقتاً أو عدم تجديدها/ إعادة إصدارها إذا توافرت لديه أية شكوك بإستخدام البطاقة بشكل غير مشروع سواء بناء على تقارير قد يتلقاها البنك أو نتيجة عدم تمكنه من إثبات صحة المعاملات مع حاملها خاصة إذا وردت معاملات مشكوك بها من إحدى الدول المصنفة على أنها ذات مخاطر مرتفعة أو لأى سبب آخر يراه البنك وفقاً للتقييد.
٢٥. فى حالة سفر حامل البطاقة خارج مصر فإن عليه إبلاغ البنك قبل السفر للخارج عن طريق الإتصال تليفونياً بمركز الخدمة الهاتفية أو زيارة أقرب فرع وفى حالة عدم الإبلاغ يحق للبنك إيقاف البطاقة عند إستخدامها بالخارج.
٢٦. يحظر إستخدام البطاقة فى العمليات المحظورة قانوناً بما فيها شراء بضائع أو الحصول على خدمات مجرمة بموجب القانون المصرى.
٢٧. يقر العميل بإلتزامه بكافة أحكام وشروط البطاقات الصادرة لصالحه من البنك المصرى الخليجى كما يقر بالإلتزام بحدود السحب بالعملة الأجنبية وفقًا للحدود المقررة من البنك والإلتزام بالإستخدام الشخصى للبطاقات سواء فى حالة السحب النقدى أو المشتريات، وعدم إستخدامها بغرض التجار النقدى أو فى البضائع أو إستخدامها فى تمويل عمليات تجارية، وعدم إستخدام البطاقة من جانب أى شخص آخر بإستثناء حاملها الأصلى فقط، ويقر العميل بحق البنك المصرى الخليجى فى وقف أو إلغاء البطاقات الصادرة له أو إتخاذ ما يراه من إجراءات فى حالة مخالفته لأى مما سبق، مع إعتبار ما سبق جزء لا يتجزأ من طلب إصدار البطاقة ومتمم له.
٢٨. فى حالة إعادة فتح حساب مغلق وإذا تبين للبنك أنه قد تم إصدار بطاقة خصم مباشر للعميل مسبقاً، فإنه سيتم إعتبار هذا الطلب بمثابة طلب إعادة إصدار للبطاقة.

٢) شروط خاصة بخدمة الإختيار الذاتى للرقم السرى

١. تقدم خدمة الإختيار الذاتى للرقم السرى لعملاء بطاقات الخصم المباشر.
٢. بعد إستلام البطاقة وتفعيلها من خلال مركز الخدمة الهاتفية يقوم العميل بإنشاء الرقم السرى من خلال إحدى ماكينات الصراف التلى التابعة للبنك وذلك بإتباع الإجراءات التالية:
- فور قيام العميل بإدخال البطاقة فى ماكينة الصراف التلى سوف تظهر له شاشة تحتوى على عدة إختيارات فيقوم بالضغط على إختيار "تغيير رقم سرى" ثم يقوم العميل بإدخال رقم سرى مكون من أربعة أرقام من إختياره.
- يتم ألياً حفظ الرقم السرى فى النظام بحيث يمكن للعميل إستخدام البطاقة فور الإنتهاء من خطوات إنشائه.
٣. يمكن للعميل فى أى وقت تغيير الرقم السرى الخاص به من خلال ماكينات الصراف التلى التابعة للبنك أما فى حالة عدم تذكر العميل للرقم السرى يتعين تقديم طلب كتابى فى أحد فروع البنك وفى هذه الحالة يتم إصدار رقم سرى مطبوع ويخضع ذلك لمصاريف تحدد وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة فى حينه.

٣- خدمة كشف الحساب الإلكترونى

١. فى حال إختيار العميل خدمة كشف الحساب الإلكترونى، تقدم هذه الخدمة شهرياً مجاناً وفقاً لهذه الشروط والأحكام، وفى حال أى تغيير فى مصاريف هذه الخدمة سيتم إخطار العميل من خلال إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكترونى أو مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لدى البنك بأنه قد تم تعديل لائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال موقع البنك الإلكترونى وفى فروع البنك.
٢. فور إشتراك العميل فى خدمة كشف الحساب الإلكترونى، سيقوم البنك بإرسال رسالة نصية إلى هاتف العميل المحمول المدون فى الطلب لإخطاره بالرابط الذى يتم من خلاله تقديم الخدمة ويطلب منه الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية للحصول على الرقم السرى الذى يصدر لمرة واحدة.
٣. فور دخول العميل على الرابط سيطلب منه تغيير الرقم السرى كشرط إلزامى.
٤. فى حالة عدم إستلام العميل للرسالة النصية/عدم تذكره للرقم السرى، يجب عليه الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية ليتم إصدار رسالة نصية برقم سرى جديد.
٥. يلتزم العميل بتوفير رقم هاتف محمول صحيح ولا يكون البنك مسئولاً عن عدم إستلام العميل لخدمة كشف الحساب الإلكترونى بسبب عدم صحة أو صلاحية أو تغيير رقم الهاتف المحمول المقدم من العميل.
٦. بالإشتراك فى خدمة كشف الحساب الإلكترونى، يعتبر العميل قد وافق على وقف إستلام كشف الحساب فى صورته الورقية.
٧. يتم إصدار كشف الحساب الإلكترونى شهرياً ويلتزم العميل بالدخول على الرابط لمراجعته.
٨. يقر العميل أن كشوف الحساب الإلكترونية تعد دليل قاطع يعزز صحة معاملات وأرصدة حساباته طرف البنك ما لم يتم الإعتراض عليها كتابياً بموجب كتاب موصى عليه مصحوباً بعلم الوصول أو إعتراض كتابى يسلم لأى من فروع مصرفنا فى خلال ٣٠ يوم من تاريخ إصدار كشف الحساب.
٩. لا يتحمل البنك أية مسئولية عن التأخير فى إصدار كشوف الحساب الإلكترونية لأسباب خارجة عن إرادته أو ترجع لأعطال فى الشبكات الإلكترونية أو الإتصالات.
١٠. يتم إرسال كشوف الحساب الإلكترونية على الهاتف المحمول للعميل المبلغ للبنك ويكون العميل مسئول مسئولية كاملة عن تأمين هاتفه وبعفى العميل البنك من أية أضرار قد يتكبدها – بشكل مباشر أو غير مباشر -نتيجة عدم تأمينه لهاتفه والتى قد تؤدى إلى أى أضرار ومنها على سبيل المثال لا الحصر التلاعب فى البيانات الواردة فى كشف الحساب الإلكترونى.
١١. يقر العميل بعلمه وموافقته على أن تخزين المعلومات - الذى يشمل على سبيل المثال لا الحصر: كلمة المرور وبيانات الحساب وأرصدته وتفاصيل المعاملات وأية معلومات أخرى يتم تخزينها على أجهزة العميل الشخصية - يكون على مسؤوليته الخاصة ولا يتحمل البنك أية مسئولية فى حالة الكشف عن هذه المعلومات لأطراف أخرى.
١٢. تعتبر كشوف الحسابات الإلكترونية المرسلة للعميل مستلمة فى ذات وقت إرسالها إليه بغض النظر عن قيام العميل بالإطلاع عليها من عدمه.
١٣. يحق للعميل فى أى وقت طلب كشف حساب ورقى من خلال أى فرع من فروع البنك ويكون هذا الطلب خاضعاً للرسوم المعتمدة بالبنك فى حينه.
١٤. يوافق العميل على أنه يحق للبنك، وفقا لتقديره المطلق وفى أى وقت، رفض تقديم الخدمة للعميل أو إنهاء إستخدامه لها مع إبداء أسباب ذلك للعميل إن أمكن وفقاً لتقدير البنك.

٤. خدمة كشف الحساب الورقى

١. فى حال إختيار العميل خدمة كشف الحساب الورقى، تقدم هذه الخدمة ربع سنوياً علماً بأنه يحق للعميل فى - أى وقت خلال هذه المدة - الحصول على كشف حساب ورقى عن طريق زيارة أقرب فرع وذلك مقابل مصاريف تحدد وفقاً لائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة والسارية فى حينه والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى للبنك أو من خلال فروع مصرفنا.
٢. تخضع خدمة كشف الحساب الورقى لمصروفات ورسوم وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة والسارية فى حينه والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى للبنك أو من خلال فروع مصرفنا. وفى حالة إجراء أى تعديلات على المصروفات والعمولات سيتم إخطار العميل مسبقاً عن طريق إرسال رسالة نصية إلى هاتف العميل المحمول المسجل طرف البنك.
٣. يحق للعميل فى أى وقت يشاء طلب إيقاف خدمة كشف الحساب الإلكترونى وتفعيل خدمة كشف الحساب الورقى عن طريق تقديم طلب جديد يحدد فيه العنوان الذى يرغب فى إستلام المراسلات من خلاله أو حفظ البريد طرف البنك ويتم منذ البنك مدة لا تقل عن ١٠ أيام عمل للتنفيذ على أن يخضع كشف الحساب/الحسابات الورقى للعميل للمصاريف وفقاً للرسوم المعتمدة بالبنك فى حينه.
٤. حفظ البريد فى البنك يشمل أية إشعارات أو مراسلات أو وثائق أو أوراق تجارية مرتجة وتخضع لرسوم ومصاريف البنك وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة ويلتزم العميل بمراجعة البنك بشكل دورى (بحد أقصى كل ثلاثة أشهر) لإستلام المراسلات الخاصة به يسقط حقه فى المطالبة بالتعويض عن أى ضرر قد يترتب على حفظ مراسلاته لدى البنك أو على عدم قيامه بإستلامها فى الوقت المناسب.

إقرارات و تعهدات العميل الخاصة بالإنترنت البنكى:

١. يقر العميل بأنه قد إطلع على كافة شروط وأحكام الإشتراك بخدمة الإنترنت البنكى وإستخدامها الواردة بهذا الطلب، ويعتبر توقيعه على هذا الطلب موافقة صريحة منه على كافة البنود والشروط والأحكام الواردة به وهذا الإقرار نهائى ولا يجوز الرجوع فيه حالياً أو مستقبلاً لأى سبب من الأسباب أو بأى صفة كانت، ويظل سارياً حتى بعد إغلاق حسابه/ حساباته لدى البنك، كما يقر بموافقته على أنه يحق للبنك تعديل كافة هذه الشروط والأحكام أو بعضها فى أى وقت ويحق له الإطلاع على الشروط والأحكام السارية فى أى وقت من خلال الموقع الإلكترونى للبنك المصرى الخليجى و/أو الحصول على نسخة منها من خلال أى من فروع البنك.
٢. يقر العميل بأن جميع البيانات والمعلومات والتفاصيل المقدمة منه للبنك والموضحة بمضمون هذا الطلب أو بمضمون المستندات المرفقة حقيقية وصحيحة ومؤكدة. كما يقر بالإلتزامه نحو إخطار البنك بأى تغيير قد يطرأ على تلك البيانات مستقبلاً وأنه يحق للبنك إجراء أية إستفسارات ضرورية بشأن هذا الطلب دون الرجوع للعميل للحصول على موافقته.
٣. يقر ويتعهد العميل إقراراً وتعهداً نهائيين غير مشروطين بأن جميع النشاطات/المعاملات التى تتم من خلال الخدمة المذكورة هى معاملات مشروعة وقانونية تستخدم فى أغراض مشروعة وبأنه المالك الأصلى والمستفيد الوحيد من حساب الإنترنت البنكى وأن هذا الإقرار والتعهد يمثل جزءاً لا يتجزأ من عقد طلب خدمة الإنترنت البنكى.
٤. يقر العميل بإلتزامه بسداد كافة المصاريف/الرسوم/العمولات المستحقة للبنك والمعلقة على الحساب فى ضوء خدمة الإنترنت البنكى والعمليات والخدمات التى تم تقديمها من خلالها، وبعدم الإخلال بأى بند من بنود العقد المبرم وبأنه فى حالة عدم إلتزامه بما ورد فإنه يحق للبنك إتخاذ اللازم نحو إغلاق حساب العميل.
٥. يقر العميل بموافقته أن للبنك المصرى الخليجى الحق المطلق فى قبول أو رفض هذا الطلب فى أى وقت، وفى حالة قبول الطلب يصرح العميل للبنك بخصم كافة المصاريف والعمولات المرتبطة بالخدمة من حسابه وذلك وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة بموقع البنك الإلكترونى وفى فروع البنك. وفى حالة طلب العميل معرفة أسباب رفض طلبه يقوم البنك بقبول أو رفض طلب العميل وفقاً لتقديره المطلق.
٦. يقر العميل بعلمه أنه عند القيام بأى عملية أو إستخدام أى من الخدمات من خلال خدمة الإنترنت البنكية فإن الشروط والإحكام الخاصة بتلك العملية أو الخدمة مطبقة وسارية، ويمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى أو فروع البنك.
٧. يقر العميل بموافقته على إعتماد البنك للموافقة الإلكترونية كوسيلة مصادقة وذلك بخصوص أى خدمة إلكترونية مقدمة للعميل.

الشروط والأحكام العامة للإشتراك بخدمة الإنترنت البنكية:

١. يكون طلب (خدمات الإنترنت البنكى للأفراد) وما يتضمنه من بيانات وشروط وأحكام بمثابة العقد بين البنك المصرى الخليجى والعميل على تفعيل خدمة الإنترنت البنكى للعميل موضوع هذا العقد. ويكون هذا العقد غير محدد المدة ويتم إنهاؤه وفقاً لشروط الإنهاء الواردة بهذا الطلب.
٢. يحق للعميل الإطلاع على طلب خدمات الإنترنت البنكى قبل التوقيع عليه، كما يحق له الحصول على نسخة منه فى أى وقت لاحق لتفعيل الخدمة.
٣. يقدم البنك هذه الخدمة من خلال شبكة الإنترنت بإستخدام أحدث التدابير الأمنية، لذا يكون العميل مسئولاً عن حماية بياناته وبيانات الولوج على الخدمة على سبيل المثال لا الحصر إسم المستخدم وكلمة السر وأن يقوم العميل بإستخدام الخدمة من خلال أجهزة إلكترونية آمنة وأن يقوم العميل بالتحقق من أنه يستخدم بيانات الولوج من الموقع الإلكترونى الخاص بالبنك، كما يجب على العميل الرجوع للموقع الإلكترونى للبنك لمراجعة النصائح الأمنية الخاصة بخدمة الإنترنت البنكى قبل إستخدام الخدمة، ويقر العميل أن البنك غير مسئول عن أى أضرار أو خسائر قد تلحق بالعميل فى حالة وجود تقصير من جانب العميل أو نتيجة تعطل الخدمة لظروف خارجة عن إرادة البنك.

٤. خلال يومى عمل من التوقيع على هذا طلب يستطيع العميل أن يقوم بتسجيل وتفعيل خدمة الإنترنت البنكى بنفسه على موقع الخدمة الخاص بالبنك المصرى الخليجى كالتالى:
- يستخدم العميل رقم الحساب والبريد الإلكترونى المسجل بهذا الطلب.
- يرسل النظام رسالة نصية إلى رقم هاتف العميل المحمول المسجل بهذا الطلب تحتوى على كلمة سر صالحة للإستخدام لمرة واحدة ولفترة محدودة يدخلها العميل على موقع خدمة الإنترنت البنكى للتأكيد، ومن ثم يُمكن النظام العميل من تسجيل إسم المستخدم الذى يختاره للدخول به إلى الخدمة لاحقاً، بالاضافة إلى إجابة سؤال واحد تعريفى على الأقل، ونهاية بالتوقيع بالموافقة على النسخة الإلكترونية من شروط وأحكام خدمات الإنترنت البنكى.
- يقوم النظام بعدها بإرسال رابط إلكترونى (الرابط صالح لمدة محدودة) إلى البريد الإلكترونى الخاص بالعميل المسجل بهذا الطلب، ويستخدم العميل الرابط لتفعيل حسابه وإختيار وتسجيل كلمة السر الأولى الخاصة فقط بالدخول على حسابه بالخدمة.
٥. بعض الوظائف الحيوية بداخل حساب الإنترنت البنكى - مثل تحويل مالى لمستفيد آخر، تفعيل بيانات مستفيدين، ربط/كسر الودائع والشهادات، فتح/إغلق حساب فرعى وغيرها من الوظائف الحرجة - تتطلب إدخال كلمة السر الثانية العشوائية والتى تعمل لمرة واحدة فقط (الرقم السرى OTP) والذى يظهر على برنامج تطبيق التصديق أو جهاز التصديق التابع للبنك المصرى الخليجى والخاص بالعميل، وذلك لتنفيذ الخدمة/ التحويل.
٦. يتم الاشتراك فى خدمة الإنترنت البنكى مجاناً وفى حالة رغبة العميل فى الحصول على جهاز التصديق يتم خصم مصاريف من العميل عند إستلامه الجهاز وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية، علماً بأن الخدمات والعمليات المنفذة من خلال الإنترنت البنكى خاضعة للرسوم والمصاريف الإعتيادية وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة والسارية فى حينه والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى للبنك أو من خلال فروع البنك وفى حالة إجراء أى تعديلات على المصروفات والعمولات سيتم إخطار العميل مسبقاً عن طريق إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكترونى أو مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لدى البنك.
٧. اذا ما رغب العميل فى تفعيل بعض الوظائف الحيوية بداخل حسابه بالإنترنت البنكى والتى تتطلب وجود برنامج تصديق أو جهاز تصديق من البنك المصرى الخليجى (مثل تحويل مالى لمستفيد آخر، تفعيل مستفيدين، ربط ودائع، وغيرها من الوظائف الحرجة)، فيجب عليه أولا أن يكون مشتركا بخدمات التحويلات المالية لمستفيد آخر بهذا الطلب، يمكنه فعل ذلك بنفسه عن طريق تفعيل الرابط الخاص بتسجيل برنامج التصديق بداخل حسابه، وإتباع إرشادات التفعيل المبينة بداخل برنامج الإنترنت البنكى.
٨. فتح الحسابات الفرعية من خلال خدمة الإنترنت البنكية: يستطيع العميل فتح حساب جارى فقط، وفى حال قيام العميل بفتح حساب جارى فإنه يلتزم بتحويل الحد الأدنى لفتح الحساب كما يقر بحق البنك فى خصم المصاريف المتعلقة بفتح الحسابات الجديدة وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة فى حينه ويوافق العميل بأن المعلومات المتعلقة به والتوقيع المعتمد وعنوان المراسلات الخاص بحسابه/حساباته المسجلة لدى البنك ستُتطبق على الحساب الجديد المفتوح بواسطة هذه الخدمة.
٩. بعض الخدمات المتاحة من خلال الخدمة يتم تنفيذها من قبل إدارات البنك على سبيل المثال: كسر الودائع/ الشهادات وإغلاق الحسابات الفرعية وإصدار تحويل إلى مستفيد آخر وإصدار دفاتر الشيكات
١٠. لدى طلب العميل لدفتر شيكات فإن إصداره يخضع للدراسة من البنك وفى حالة الموافقة عليه يجب على العميل مراجعة الفرع الذى يتعامل معه لإستلام الدفتر.
١١. للبنك الحق فى تقرير وتحديد نوعية الحسابات التى يمكن التعامل عليها من خلال الخدمات المتاحة. كما يجوز للبنك من حين لاخر تعديل هذه الحسابات وفقاً للسياسة العامة للبنك دون إبداء الأسباب.
١٢. فى حالة الحسابات المشتركة، يقتصر منح الخدمة فى الوقت الحالى على خدمة الإستعلام فقط. كما أن الخدمة تصدر فقط للحسابات المشتركة التى تدار بتوقيع منفرد بحيث يكون لكل شريك إسم مستخدم ورقم سرى مختلف للدخول على الخدمة.
١٣. يحق للبنك إستخدام المعلومات المتعلقة بالعميل (العنوان، رقم الهاتف المحمول، البريد الإلكترونى المسجل بطلب الخدمة أو طلب فتح الحساب أو بسجلات البنك، صندوق الإخطارات أو البريد بداخل خدمة الإنترنت البنكى، وغيره) داخلياً لتزويده بتعليمات وتحذيرات خاصة بالخدمة أو بمعلومات عن الخدمات الجديدة أو بإخطاره بأية تغييرات فى الشروط والأحكام ومواصفات ووظائف خدمة الإنترنت البنكى.
١٤. يعتبر العميل مسئولاً عن توفير وصيانة الأجهزة الخاصة به وكافة ما يستلزمه تشغيلها من مصاريف ونفقات وأجور الإتصال عند إشتراكه بالخدمة.
١٥. يتحمل العميل مسئولية إستخدامه لأية برمجيات أو أجهزة قد تهدد أمن وفعالية الخدمة وكشف بياناته، كما يتحمل كافة النتائج المترتبة على ذلك ويخلى طرف البنك من أية مسئولية بهذا الخصوص.
١٦. يتحمل العميل منفرداً المسئولية عن العمليات التى تتم من خلال حسابه بخدمة الإنترنت البنكى سواء ما إرتبط منها بطلب خدمات أو تسجيل بيانات المستفيدين ومدى دقة تلك البيانات أو خدمات التحويل المالية لمستفيد آخر، وما قد يترتب على تلك العمليات من نتائج شاملة القيد على حسابه، وكذلك أى خطأ قد ينتج عن تحويل أى مبلغ لحساب مستفيد آخر بواسطة هذه الخدمة، ويحق للبنك رفض تنفيذ أى من التعليمات الواردة عن طريق الخدمة حسب تقديره المطلق ولا يحق للعميل الإعتراض على ذلك.
١٧. يتم قبول طلبات تسجيل برنامج التصديق أو جهاز التصديق من البنك المصرى الخليجى لحسابات القصر وفقاً للإجراءات الداخلية التى يحددها البنك.
١٨. تتوقف الخدمة آلياً فى حالة قيام العميل بإدخال كلمة السر الخاصة بالدخول للخدمة خطأ أكثر من الحد الاقصى لعدد المرات المسموح به وفقاً للسياسات والإجراءات الخاصة بالبنك المصرى الخليجى (يمكن معرفة عدد المرات المسموح بها من خلال الفرع أو مركز الخدمة الهاتفية)، وفى حالة توقف الخدمة يتوجب على العميل مراجعة أحد فروع البنك أو مركز الخدمة الهاتفية لطلب المساعدة.
١٩. فى حالة فقدان أو نسيان كلمة السر لأى سبب من الأسباب، يلتزم العميل فوراً بالإتصال بمركز الخدمة الهاتفية لإلغاء الخدمة وتعزيز ذلك كتابياً بموجب طلب كتابى ولن يكون البنك مسئولاً عن كافة النتائج المترتبة عن إستخدام الغير لكلمة السر إلا بعد مضى يوم عمل كامل من تاريخ إستلام طلب العميل. كما يتعين على العميل تقديم طلب إعادة إصدار الخدمة من خلال زيارة أقرب فرع.
٢٠. فى حالة إدخال كلمة السر الثانية (الرقم السرى OTP) بشكل خاطئ أكثر من الحد الاقصى لعدد المرات المسموح به وفقاً للسياسات والإجراءات الخاصة بالبنك المصرى الخليجى (يمكن معرفة عدد المرات المسموح بها من خلال الفرع أو مركز الخدمة الهاتفية)، سيتم ايقاف الخدمات/ التحويلات المالية التى تتطلب كلمة سر ثانية، وفى هذه الحالة يتعين على العميل مراجعة أحد فروع البنك أو مركز الخدمة الهاتفية لطلب المساعدة.
٢١. فى حالة فقدان/سرقة/تلف جهاز التصديق يتوجب على العميل الدخول إلى حساب الإنترنت البنكى لإيقافه بنفسه على الفور أو إبلاغ مركز الخدمة الهاتفية بالبنك فوراً لإيقاف الخدمة، وفى هذه الحالة لا يمكن تفعيل نفس جهاز التصديق مرة أخرى ولمعاودة إستخدام الخدمة يتوجب على العميل تقديم طلب إعادة إصدار جهاز تصديق جديد ويلتزم العميل بدفع قيمة الجهاز وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعتمدة فى حينه.
٢٢. يحق للعميل فى أى وقت يشاء وفقاً للشروط والأحكام الواردة بهذا العقد ووفقًا لسياسات وإجراءات البنك إلغاء الإشتراك فى الخدمة عن طريق تقديم طلب كتابى فى أحد فروع البنك وفى الحالات الطارئة التى لا يستطيع فيها العميل زيارة أحد الفروع، يمكنه إيقاف الخدمة من خلال الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية ولحين تقديم الطلب الكتابى، وسداد مصاريف إلغاء الخدمة وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة فى حينه ويقوم البنك بتنفيذ طلب العميل خلال خمسة أيام عمل بإستثناء بعض الحالات التى قد تتطلب إجراءات إضافية قد تؤدى إلى تأخير تنفيذ الطلب (على سبيل المثال وليس الحصر سداد أى مبالغ خاصة بالخدمة مستحقة للبنك قبل إلغاء الخدمة) كما يحق للبنك إيقاف أو إلغاء إشتراك العميل فى الخدمة فى أى وقت يشاء مع إخطار العميل بأحد وسائل الإتصال المتاحة.
٢٣. يحق للبنك إيقاف أو إلغاء إشتراك العميل فى الخدمة فى أى وقت يشاء مع إخطار العميل بأحد وسائل الإتصال المعتمدة بالبنك عن طريق إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكترونى أو مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لدى البنك، ويمكن للعميل تقديم طلب للبنك لمعرفة أسباب إيقاف/إلغاء الخدمة ويحق للبنك وفقاً لتقديره قبول أو رفض طلب العميل.
٢٤. لا يستطيع العميل من خلال خدمة الإنترنت البنكية إلغاء أى عملية مالية تم إدخالها وتنفيذها.
٢٥. يحق للبنك حجب الخدمة عن العميل جزئياً لأى مدة/ كلياً لأغراض تأمين النظام من الإختراق فى حالة وجود تهديدات لنظم عمل البنك على الإنترنت، علماً بأنه فى حالة أى انقطاع مخطط عن الخدمة سيقوم البنك بإخطار عملائة من خلال صفحة الولوج لخدمة الإنترنت البنكى للبنك.
٢٦. يقدم البنك الخدمة للعميل بشكل مستمر بنسبة ٩٧٪ خلال العام مع العلم بأنه حالة انقطاعها يقوم البنك ببذل العناية اللازمة لعودة الخدمة مرة أخرى خلال ثلاث ساعات ولا يترتب على البنك أية مسئولية فى حالة عدم إنتظام أو توقف الخدمة لظروف خارجة عن إرادة البنك وبالتالى يُعفى البنك من أية مسئولية قانونية نتيجة ذلك.
٢٧. يلتزم العميل بقراءة التوصيات والتحذيرات والإخطارات التنبيهية الخاصة بالخدمة التى يصدرها البنك.
٢٨. يصرح العميل للبنك بالخصم على حسابه كافة الرسوم والمصاريف والعمولات الناشئة عن إستخدام الخدمات والعمليات المتاحة من خلال هذه الخدمة وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة وفى حالة إجراء أى تعديل على المصروفات والعمولات يتم إخطار العميل مسبقاً عن طريق صفحة الولوج لخدمات الانترنت البنكى أو البريد الإلكترونى أو إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو من خلال مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لدى البنك.
٢٩. يقر العميل بصحة جميع العمليات المالية التى تتم على حسابه نتيجة إستخدامه لهذه الخدمة وأنها تعتبر صحيحة ويقبل ما ينتج عنها من آثار على حساباته طرف البنك ولا يحق له الإعتراض عليها.
٣٠. تعتبر شروط وأحكام فتح الحساب المعمول بها لدى البنك جزءاً متمماً لهذا الطلب وأحد الشروط المكملة لأحكامه، وذلك بإستثناء ما ورد بشأنه نص خاص فى شروط أو أحكام هذا الطلب.
٣١. فى حالة حدوث أى نزاع قانونى بين العميل والبنك نتيجة إستخدام هذه الخدمة فإن البيانات المدونة بسجلات البنك وعلى الوسائط المُمغنطة لدى البنك تكون وسيلة إثبات غير قابلة لإثبات العكس وتكون حجة على الطرفين.
٣٢.يخضع هذا العقد و شروط استخدام الخدمات الواردة به لقوانين جمهورية مصر العربية و اي نزاع ينشأ حول تفسيرها او تنفيذها يكون النظر فيه بمحكمة القاهرة الاقتصادية.
٣٣.حرر هذا العقد باللغتين العربية و الانجليزية، وفي حالة وجود اي تعارض بين اللغتين يعتبر النص باللغة العربية هو المعمول به وفقا لاحكامة.

الشروط والأحكام الخاصة بتنفيذ التحويلات عبر خدمة الإنترنت البنكية:

يصرح العميل إلى البنك بتنفيذ التعليمات التى ترد منه عن طريق خدمة الإنترنت البنكى ويشمل هذا التصريح الآتى:
١. ينفذ التحويل أياً فى اليوم الذى حدده العميل إذا كان التحويل بين الحسابات لدى فروع البنك المصرى الخليجى، أو فى خلال يومى العمل اللاحقين إذا كان التحويل إلى حساب خارج البنك المصرى الخليجى وفى حال التحويل لخارج جمهورية مصر العربية بعملة غير عملة الحساب يقيد هذا المبلغ على حساب العميل فى يوم تنفيذ التحويل وفقاً لسعر تحويل العملة المعلن فى تاريخه.
٢. لا يلتزم البنك بتنفيذ أوامر التحويل الصادرة فى ذات يوم ورودها وذلك إذا ما تم إستلامها بعد الساعة الثانية ظهراً.
٣. يقر العميل بعلمه بأن الأوامر الصادرة منه لا يتم تنفيذها إلا فى أيام العمل فقط سواء فى جمهورية مصر العربية أو خارجها (إذا كانت الأوامر إلى مستفيدين خارج جمهورية مصر العربية).
٤. يحق للبنك عدم تنفيذ عمليات التحويل التى يطلبها العميل، إذا لم يتوفر الرصيد الكافى فى الحساب فى الوقت الذى يتم فيه التحويل، وكذلك إذا تجاوز مبلغ التحويل الحد الأقصى المسموح به للتحويل اليومى المعلن عنه بلائحة أسعار الخدمات المصرفية والتى يمكن الإطلاع عليها من خلال الموقع الإلكترونى للبنك.
٥. يحق للبنك فى أى وقت تعديل حد التحويل اليومى بدون إستيفاء موافقة العميل مسبقاً مع إخطار العميل بأحد وسائل الإتصال المعتمدة بالبنك عن طريق صفحة الولوج لخدمات الانترنت البنكى أو البريد الإلكترونى أو إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو من خلال مركز الخدمة الهاتفية وفقاً للبيانات المسجلة لدى البنك.
٦. لا يتحمل البنك أية مسئولية عن عدم التنفيذ أو التأخير فى تنفيذ التحويل لأسباب خارجة عن إرادته أو ترجع لأعطال فى الشبكات الآلية أو الإتصالات.
٧. فيما يخص خدمة التحويلات المتكررة والتحويلات المستقبلية، يكون العميل مسئولاً مسئولية كاملة عن البيانات المدخله من جانبه والتى يتم تنفيذ التحويل بموجبها دون أدنى مسئولية على البنك، ولا يكون البنك ملزماً بتنفيذ أى التحويل فى حالة عدم كفاية رصيد الحساب لتنفيذ التحويل فى التاريخ المحدد من قبل العميل.
٨. عند إيقاف أو الغاء خدمة الإنترنت البنكى بناءً على طلب العميل أو لأى سبب آخر، لا يتم إلغاء التحويلات المستقبلية أو التحويلات المتكررة بشكل آلى، ويمكن إلغاؤها فقط من خلال تقديم العميل طلب كتابى إلى البنك ويتم التنفيذ من قبل البنك خلال يومى عمل من تاريخ إستلام الطلب، علماً بأنه لا يمكن الغاء التحويلات المستقبلية الصادرة لحسابات داخل البنك المصرى الخليجى والتى تم طلب تنفيذها مسبقاً من خلال الخدمة.
٩. يستطيع العميل إلغاء التحويلات المتكررة بنفسه من خلال نظام الإنترنت البنكى وذلك فقط للتحويلات المتكررة التى لم يتم تنفيذها من قبل البنك.
١٠. يستطيع العميل إلغاء التحويلات المستقبلية والتى لم يتم تنفيذها وذلك فقط للتحويلات الصادرة لحسابات خارج البنك المصرى الخليجى، من خلال تقديم طلب كتابى يسلم للبنك، ويتم التنفيذ من قبل البنك خلال يومى عمل من تاريخ إستلام البنك للطلب الكتابى.
١١. فى حالة التحويلات المحلية والدولية عبر الخدمة، يجب على العميل إعطاء البنك معلومات كافية عن هوية المستفيد من التحويل وعنوانه، بيانات البنك الخاص بالمستفيد، وبيانات حسابه، بالاضافة إلى الغرض من التحويل ويتحمل العميل المسئولية الكاملة والناتجة عن أى خطأ فى البيانات الخاصة بالمستفيد والمذكورة بالتعليمات الصادرة منه للبنك.
١٢. فى حالة طلب إلغاء التحويل لا يلتزم البنك برد المبلغ المحول قبل حصوله على التعزيز اللازم بإضافة القيمة لحساب البنك طرف مراسليه علماً بأنه سيتم رد القيمة بعد إستقطاع المصروفات التى تحملها البنك وفقاً للائحة أسعار الخدمات المصرفية وكذلك استقطاع المصروفات التى تحملها مراسلي البنك. كما أن المبالغ المحولة بالعملات الأجنبية – التى تم تحييرها عن طريق البنك - سوف يتم إعادة تحويلها إلى العملة المحلية وفقاً لسعر الصرف المعلن فى تاريخ رد قيمة التحويل لحساب العميل.
١٣. تسرى جميع شروط وأحكام تحويل الأموال المعمول بها فى البنك المصرى الخليجى على التحويلات التى تتم من خلال خدمة الإنترنت البنكى.