شروط و أحكام طلب إشتراك بخدمات الإنترنت البنكى للأشخاص الإعتبارية

الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الإنترنت البنكى للأشخاص الإعتبارية

أ) شروط وأحكام عامة

١.لدى 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 والتأكد من فهمه الكامل لها وقدرته على الإلتزام بها قبل التوقيع على أى منها.

٢.يتعين على العميل أن يقدم دائما المعلومات الكاملة والدقيقة عند استيفاء أى نماذج خاصة بالبنك وألا يقم بإخفاء أى معلومات مطلوبة قد تكون هامة لمصلحته أولا، وألا يقدم تفاصيل خاطئة حتى يساعد البنك على تقديم الخدمات المناسبة له بأفضل طريقة ممكنة.

٣.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 بجهاز التصديق وإسم المستخدم والرقم السرى فى أماكن سرية وأمنة والتأكد من عدم الإحتفاظ بإسم المستخدم والرقم السرى فى مكان واحد.

٤. يتعين على العميل تحديث البيانات بما فى ذلك بيانات الإتصال (العنوان والبريد الإلكترونى ورقم الهاتف) بحيث يكون التحديث بشكل مستمر سواء عند طلب البنك ذلك أو عند حدوث أى تغيير لدى العميل بشأن تلك البيانات، وسيكون العميل مسئول عن المعلومات التى لم يقم بتزويد البنك بها وما قد ينتج عن ذلك.

٥.فى حال إكتشاف العميل 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.

٦.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.

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

٢. تعريفات:

البنك: ويقصد 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 يتنازل لهم.

- العميل: الشخص الإعتبارى ويشمل لفظ المفرد والمثنى والجمع أيضا.

- يوم العمل: اليوم الذى يفتح فيه البنك أبوابه ويقدم فيه خدماته.

- الخدمة: خدمة الإنترنت البنكى.

- 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 وفقا 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 خصما 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 خصما من حسابه فى تاريخ لاحق ولصالح حساب آخر سواء داخل أو خارج البنك ويتم تنفيذه فى التاريخ المحدد من قبل العميل.

- 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 ٠٠٢٠٢٢٦٧٣٣١١٨١+.

- 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.

٣) الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الإنترنت البنكية

١.هذه الشروط والأحكام توضح إلتزامات البنك تجاه عملائه بالإضافة إلى إلتزامات العملاء تجاه البنك، كما تسرى على هذا التعاقد التعليمات الصادرة من البنك المركزى المصرى فى هذا الشأن، والأحكام الواردة بقانون البنك المركزى المصرى وتعديلاتهم.

٢.يكون طلب (خدمات الإنترنت البنكى للأشخاص الإعتبارية) 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 وفقا لشروط الإنهاء الواردة بهذا الطلب.

٣.يحق للعميل الإطلاع على طلب خدمات الإنترنت البنكى قبل التوقيع عليه، كما يحق له الحصول على نسخة منه فى أى وقت لاحق لتفعيل الخدمة.

٤ . تعتبر شروط وأحكام فتح الحساب المعمول بها لدى البنك جزءاً متمما لهذا الطلب وأحد الشروط المكملة لأحكامه، وذلك باستثناء ما ورد بشأنه نص خاص فى شروط أو أحكام هذا الطلب.

٥. 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) داخليا لتزويده بتعليمات وتحذيرات خاصة بالخدمة أو بمعلومات عن الخدمات الجديدة أو بإخطاره بأية تغييرات فى الشروط والأحكام ومواصفات ووظائف خدمة الإنترنت البنكى.

٦. خلال يومى عمل من التوقيع على هذا طلب يستطيع العميل أن يقوم بتسجيل وتفعيل خدمة الإنترنت البنكى وذلك من خلال الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية من خلال نفس رقم الهاتف المسجل لدى البنك وذلك لطلب الحصول على رسالة البريد الاليكتروني الخاصة بإنشاء كلمة المرور للمرة الأولى ، و من ثم يمكن للعميل إدخال إسم المستخدم الذى اختاره في الفرع للدخول به الى الخدمة بالاضافة الي كلمة المرور التي قام بإنشائها.

٧. يلتزم العميل بقراءة التوصيات والتحذيرات والإخطارات التنبيهية الخاصة بالخدمة التى يصدرها البنك.

٨.بعض الوظائف الحيوية بداخل حساب الإنترنت البنكى - مثل تحويل مالى لمستفيد آخر،تفعيل بيانات مستفيدين، ربط/كسر الودائع والشهادات، فتح/إغلاق حساب فرعى وغيرها من الوظائف الحرجة - تتطلب إدخال كلمة السر الثانية العشوائية والتى تعمل لمرة واحدة فقط (الرقم السرى OTP) والذى يظهر على جهاز التصديق التابع للبنك المصرى الخليجى والخاص بالعميل، وذلك لتنفيذ الخدمة/ التحويل.

٩.اذا ما رغب العميل فى تفعيل بعض الوظائف الحيوية بداخل حسابه بالإنترنت البنكى(مثل تحويل مالى لمستفيد آخر، تفعيل مستفيدين، ربط ودائع، وغيرها من الوظائف الحرجة) فإن ذلك يتطلب الحصول على جهاز تصديق من البنك المصرى الخليجى.

١٠.يتم الاشتراك فى خدمة الإنترنت البنكى مجانا وفى حالة رغبة العميل فى الحصول على جهاز التصديق يتم خصم مصاريف من العميل عند إستلامه الجهاز وفقا للائحة أسعار الخدمات المصرفية، علما بأن الخدمات والعمليات المنفذة من خلال الإنترنت البنكى خاضعة للرسوم والمصاريف الإعتيادية وفقا 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 مسبقاعن طريق إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو البريد الإلكترونى أو مركز الخدمة الهاتفية وفقا للبيانات المسجلة لدى البنك.

١١ .يلتزم العميل تحت كامل مسئوليته بتوفير كافة الضوابط الآمنة لإستلام وتسليم جهاز التصديق الإلكترونى للمستخدم.

١٢ .يتعهد العميل بأنه مسئول مسئولية تامة عن المحافظة على جهاز التصديق الإلكترونى المسلم له وأن البنك لا يتحمل أية مسئولية فى حال حدوث سلوك مخادع أو تقصير فى المحافظة على جهاز التصديق الإلكترونى من جانب العميل وذلك تحت كامل مسؤليته.

١٣ .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 وفقا للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة فى حينه ويوافق العميل بأن المعلومات المتعلقة به والتوقيع المعتمد وعنوان المراسلات الخاص بحسابه/حساباته المسجلة لدى البنك ستنطبق على الحساب الجديد المفتوح بواسطة هذه الخدمة.

١٤ .بعض الخدمات المتاحة من خلال الخدمة يتم تنفيذها من قبل إدارات البنك على سبيل المثال: إصدار تحويل إلى مستفيد آخر وإصدار دفاتر الشيكات.

١٥ .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.

١٦. يتحمل العميل منفردا 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 .يعتبر العميل مسئول عن توفير وصيانة الأجهزة الخاصة به و كافة ما يستلزمه تشغيلها من مصاريف ونفقات وأجور الإتصال عند إشتراكه بالخدمة.

١٨ .يقدم البنك هذه الخدمة من خلال شبكة الإنترنت بإستخدام أحدث التدابير الأمنية، لذا يكون العميل مسئولا عن حماية بياناته وبيانات الولوج على الخدمة على سبيل المثال لاالحصر إسم المستخدم و كلمة السر وأن يقوم العميل بإستخدام الخدمة من خلال أجهزة إلكترونية آمنه 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.

١٩ .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.

٢٠ .يقر العميل بأنه مسئول مسئولية كاملة عن إدخال/ تعديل/ إلغاء/ إعتماد بيانات المستفيدين الذين يتعامل معهم وكذلك البنوك وأرقام الحسابات الخاصة بخدمات الإنترنت البنكى، كما يقر بمسئوليته الكاملة والناتجة عن أى خطأ فى البيانات الخاصة بالمستفيد والمذكورة بالتعليمات الصادرة منه.

٢١ .يتعهد العميل ببذل الجهد والحرص التام فى إستخدام الخدمات وحمايتها من الإستخدام غير المصرح به وبخلاف ذلك يتحمل العميل المسئولية القانونية بكافة أنواعها قبل البنك مانح الترخيص ومالكه.

٢٢ .يقر العميل بأنه قد إتخذ كافة إجراءات الحماية والأمن اللازمة والتى تحول دون العبث أو التغيير فى محتويات التعليمات الصادرة من العميل أو الواردة إليه من خلال خدمة الإنترنت البنكية.

٢٣ .توقف الخدمة آليا فى حالة قيام العميل بإدخال كلمة السر الخاصة بالدخول للخدمة خطأ أكثر من الحد الاقصى لعدد المرات المسموح به وفقا 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.

٢٤ .فى حالة إدخال كلمةالسر الثانية (الرقم السرى OTP) بشكل خاطئ أكثر من الحد الاقصى لعدد المرات المسموح به وفقا 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.

٢٥ .فى حالة فقدان أو نسيان كلمة السر لأى سبب من الأسباب، يلتزم العميل فورا بالإتصال بمركز الخدمة الهاتفية لإلغاء الخدمة وتعزيز ذلك كتابيا بموجب طلب كتابى ولن يكون البنك مسئولا 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.

٢٦ .فى حالة فقدان/ سرقة/ تلف جهاز التصديق يتوجب على العميل الدخول إلى حساب الإنترنت البنكى ليقافه بنفسه على الفور أو إبلاغ مركز الخدمة الهاتفية بالبنك فورا ليقاف 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 وفقا للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعتمدة فى حينه.

٢٧ .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 مسئولا:

عن المعاملات التى تمت بعد إخطاره بشكل رسمى وفقا لطرق الإخطار المعتمدة (الإتصال بمركز الخدمة الهاتفية وتعزيز ذلك كتابيا بموجب طلب كتابى) بحدوث تلاعب فى الحساب أو سرقة أو فقد جهاز التصديق أو البطاقة/البطاقات أو لكمة 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.

شروط و أحكام طلب إشتراك بخدمات الإنترنت البنكى للأشخاص الإعتبارية

يكون العميل مسئولا عن المعاملات:
أ. إذا تأكد للبنك عدم قيام العميل بأخذ التدابير الإحترازية وبذل الجهد اللازم للحفاظ على جهاز التصديق و كافة المعلومات الخاصة بالخدمة والتى تشمل على سبيل المثال وليس الحصر الأرقام السرية و كلمات 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.
٢٨.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 ثلث ساعات ولا يترتب على البنك أية مسئولية فى حالة عدم إنتظام أو توقف الخدمة لظروف خارجة عن إرادة البنك وبالتالى يعفى البنك من أية مسئولية قانونية نتيجة ذلك.
٢٩.يقدم البنك الخدمات التى تم إختيارها وفقا لهذا الطلب فقط ولا تسرى أى تعديلات يطلبها العميل على الخدمة إلا من الشهر التالى من تقديم طلب التعديل - أو خلال المدة التى يتطلبها التعديل وفقا لنوعه - بشرط موافقة البنك على هذا التعديل.
٣٠. يعتبر التفويض الصادر من العميل للأشخاص المحددين لإستخدام هذه الخدمة بموجب هذا الطلب نهائيا وذلك إلى أن يرد إلى البنك إخطار كتابى من العميل ينص صراحة على رغبته فى إنهاء الخدمة، وذلك دون الإخلال بما قد يكون البنك ملتزم بتنفيذه من تعليمات قبل ورود الإخطار سالف الإشارة وفقا لشروط وأحكام هذا التفويض.
٣١.لا يخل الإشتراك فى هذه الخدمة بالصلاحيات الأخرى بشأن حق التوقيع عن العميل على النحو المبلغ فيما سبق للبنك.
٣٢.يحق للبنك إضافة أية خدمات جديدة أو تعديل الخدمات القائمة ويتم إبلاغ العميل بشروط إستخدامها فى حينه. كما يجوز للبنك إلغاء بعض الخدمات المتاحة حاليا أو تعديلها لتتناسب مع ظروف العمل بهذا النظام وفقا للسياسة العامة للبنك دون إبداء الأسباب.
٣٣.للبنك الحق فى تقرير وتحديد نوعية الحسابات التى يمكن التعامل عليها من خلال الخدمات المتاحة. كما يجوز للبنك من حين لاخر تعديل هذه الحسابات وفقا للسياسة العامة للبنك دون إبداء الأسباب.
٣٤.يصرح العميل للبنك بالخصم على حسابه كافة الرسوم والمصاريف والعمولات الناشئة عن إستخدام الخدمات والعمليات المتاحة من خلال هذه الخدمة وفقا للائحة أسعار الخدمات المصرفية المعلنة وفى حالة إجراء أى تعديل على المصروفات والعمولات يتم إخطار العميل مسبقا عن طريق صفحة الولوج لخدمات الانترنت البنكى أو البريد الإلكترونى أو إرسال رسالة نصية أو خطاب مسجل أو من خلال مركز الخدمة الهاتفية وفقا للبيانات المسجلة لدى البنك.
٣٥.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 وفقا للبيانات المسجلة لدى البنك، ويمكن العميل تقديم طلب للبنك لمعرفة أسباب إيقاف/إلغاء الخدمة ويحق للبنك وفقا لتقديره قبول أو رفض طلب العميل.
٣٦.فى حالة إلغاء الخدمة أو إيقافها لأى سبب من الأسباب وكذلك فى حالة الحجز على حسابات العميل تحت يد البنك أو الحكم بإشهار إفلاس العميل أو إعساره، وفى كافة الحالات الأخرى التى يوجد فيها مانع قانونى يحول دون تصرف العميل فى حساباته، ويلتزم ويتعهد العميل بعدم إستخدام الخدمة مهما كانت الأسباب ويعفى البنك من أى مسئولية قد تنشأ عن ذلك بأى وجه من الوجوه، كما يلتزم العميل بتعويض البنك عن أى أضرار قد تلحق به من جراء ذلك الإستخدام.
٣٧.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.
٣٨.يقر العميل بإتخاذه كافة الإجراءات اللازمة وفقا للنظام الأساسى للعميل وذلك فيما يخص الإشتراك فى هذه الخدمة وفى منح مستخدم للشخص المفوض من العميل طبقا لما هو موضح بهذا الطلب بحيث يكون له حق الدخول على الخدمة والقيام بالعمليات المصرفية على الحسابات الخاصة بالعميل وذلك فى حدود حقوق الإستخدام المذكورة فى هذا الطلب.
٣٩.لا يستطيع العميل من خلال خدمة الإنترنت البنكية إلغاء أى عملية مالية تم إدخالها وتنفيذها.
٤٠.يحق للعميل فى أى وقت يشاء وفقاً للشروط والأحكام الواردة بهذا العقد ووفقا لسياسات وإجراءات البنك إلغاء الإشتراك فى الخدمة عن طريق تقديم طلب كتابى فى أحد فروع البنك، وسداد مصاريف إلغاء الخدمة وفقا 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.
٤١.يصرح العميل للبنك بإرسال كشوف الحسابات الخاصة به إليه من خلال خدمة الإنترنت البنكية. ويعتبر هذا التصريح نهائيا من العميل إلى أن يرد للبنك إخطار كتابى منه ينص صراحة على رغبته فى إنهاء الخدمة، وذلك دون الإخلال بما قد يكون البنك ملتزما بإرساله من كشوف الحسابات الخاصة به قبل ورود الإخطار سالف الإشارة وفقا لشروط وأحكام هذا الطلب.
٤٢.لا يتحمل البنك أية مسئولية عن التأخير فى إتمام أى معاملات لأسباب خارجة عن إرادته أو ترجع لأعطال فى الشبكات الإلكترونية والإتصالات.
٤٣.يوضح كشف الحساب المرسل من خلال خدمة الإنترنت البنكى القيود التى قام البنك بقيدها على حساب العملاء بنهاية يوم العمل المصرفى. وذلك دون إخلال بحق البنك فى تصحيح محتوى هذه الكشوف فى كشوف الحساب اللاحقة إذا لم تكن المعاملات قد قيدت أو إذا ثبت أنه تم قيدها بالخطأ.
٤٤.تظل كشوف الحساب المطبوعة من واقع سجلات البنك هى المستندات الوحيدة الملزمة للبنك وفقا للشروط والأحكام المعتادة.
٤٥.فى حالة وجود أى شكوى للعميل، فيحق له تقديم شكواه للبنك المصرى الخليجى من خلال أى من وسائل تقديم الشكوى لدى البنك، ويتم الرد على الشكوى خلال فترة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ إستلامها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية وسيتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى وفقاً لطبيعة العملية محل الشكوى) وفى حالة عدم قبول العميل لمحتوى الرد يحق له إعادة تقديم الشكوى خلال ١٥ يوم من تاريخ إستلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول وفى حالة عدم قبول الرد النهائى على شكواه من جانب البنك فإنه يحق له تصعيد الشكوى إلى البنك المركزى المصري وفقاً للقواعد المقررة فى هذا الشأن. علماً بأنه لا يجوز له توجيه أى شكوى للبنك المركزى المصرى مباشرة قبل الرجوع إلى البنك المصرى الخليجى أولاً. ويمكن للعميل الاطلاع على الوسائل والقواعد والإجراءات التفصيلية لتقديم الشكوى على الموقع الإلكتروني للبنك أو الرجوع إلى أي فرع من فروع مصرفنا.
٤٦.يحق للبنك حجب الخدمة عن العميل جزئياً لأى مدة/ كلياً لأغراض تأمين النظام من الإختراق فى حالة وجود تهديدات لنظم عمل البنك على الإنترنت، علما بأنه فى حالة أى انقطاع مخطط عن الخدمة سيقوم البنك بإخطار عملائه من خلال صفحة الولوج لخدمة الإنترنت البنكى للبنك.
٤٧.يحق للبنك رفض تنفيذ أى من التعليمات الواردة عن طريق الخدمة حسب تقديره المطلق ولا يحق للعميل الإعتراض على ذلك. كما يحق للبنك إيقاف أو إلغاء إشتراك العميل فى هذه الخدمة فى أى وقت يشاء دون إبداء الأسباب ودون الحاجة إلى تنبيه أو إنذار مسبق.
٤٨.فى حالة حدوث أى نزاع قانونى بين العميل والبنك نتيجة إستخدام هذه الخدمة فإن البيانات المدونة بسجلات البنك وعلى الوسائط الممغنطة لدى البنك تكون وسيلة إثبات غير قابلة لإثبات العكس وتكون حجة على الطرفين.
٤٩.يخضع هذا الطلب والشروط الواردة به لقوانين جمهورية مصر العربية وأي نزاع ينشأ حول تفسيرها أو تنفيذها يكون النظر فيه بمحكمة القاهرة الأقتصادية.
٥٠.تم تحرير هذه الشروط و الاحكام باللغتين العربية و الإنجليزية،و في حال وجود أي تعارض بين النصين العربي و الإنجليزي يعتمد النص العربى.

٤) 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 أليا 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 وفقا 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 ظهرا.
٣. يقر العميل بعلمه بأن الأوامر الصادرة منه لا يتم تنفيذها إلا فى أيام العمل فقط سواء فى جمهورية مصر العربية أو خارجها (إذا اكتنت 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 مسبقا 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 وفقا 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 التالية أو الإتصالات.
٧.فيما يخص خدمة التحويلات المتكررة والتحويلات المستقبلية، يكون العميل مسئولا مسئولية كاملة عن البيانات المدخله من جانبه والتى يتم تنفيذ التحويل بموجبها دون أدنى مسئولية على البنك، ولا يكون البنك ملزما بتنفيذ أى التحويل فى حالة عدم كفاية رصيد الحساب لتنفيذ التحويل فى التاريخ المحدد من قبل العميل.
٨. عند إيقاف أو إلغاء خدمة الإنترنت البنكى بناء على طلب العميل أو لأى سبب آخر، لا يتم إلغاء التحويلات المستقبلية أو التحويلات المتكررة بشلك آلى، ويمكن إلغاؤها فقط من خلال تقديم العميل طلب كتابى إلى البنك ويتم التنفيذ من قبل البنك خلال يومى عمل من تاريخ إستلام الطلب، علما بأنه لا يمكن الغاء التحويلات المستقبلية الصادرة لحسابات داخل البنك المصرى الخليجى والتى تم طلب تنفيذها مسبقا 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 علما بأنه سيتم رد القيمة بعد إستقطاع المصروفات التى تحملها البنك وفقا للائحة أسعار الخدمات المصرفية وكذلك استقطاع المصروفات التي تحملها مراسلي البنك. كما أن المبالغ المحولة بالعملات الأجنبية – التى تم تدبيرها عن طريق البنك - سوف يتم إعادة تحويلها إلى العملة المحلية وفقا 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.