

الشروط والأحكام العامة لاستخدام بطاقات الخصم المباشر من SAIB التعريفات:

- ١- **يقصد بالبنك:** بنك الشركة المصرفية العربية الدولية SAIB.
- ٢- **المقصود بالبطاقة:** بطاقة SAIB للخصم المباشر.
- ٣- **حامل البطاقة الأساسية:** هو صاحب الحساب لدى البنك والموقع على طلب الإصدار والمسئول عن سداد ما يستحق على البطاقة سواء رسوم وعمولات ومصاريف وخلافه.
- ٤- **حامل البطاقة الإضافية:** هو الشخص الذي تصدر له بطاقة إضافية بناء على تعليمات صاحب الحساب بشرط ألا يقل السن عن ١٦ سنة وقت إصدار البطاقة.
- ٥- **مدة البطاقة:** يقصد بها مدة سريان البطاقة، وتجدد تلقائياً ما لم يوجد سبب لدى البنك أو تعليمات من العميل بعدم تجديدها.
- ٦- **حد السحب النقدي:** هو الحد الأقصى الذي يقرره البنك لعمليات السحب النقدي من خلال ماكينة الصراف الآلي (ATM)، وللبنك الحق في تعديل حدود السحب (اليومية والشهرية) منفرداً ووفقاً لسياسة البنك الداخلية مع إخطار العملاء من خلال أحد الوسائل التالية (على موقع البنك الإلكتروني - رفق كشوف الحساب - رسائل نصية أو مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك - أو رسائل من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية أو خطابات رسمية موجهة للعملاء).
- ٧- **حد الشراء:** هو الحد الأقصى الذي يقرره البنك لعمليات الشراء من خلال ماكينات (POS)، وللبنك الحق في تعديل حدود الشراء (اليومية والشهرية) منفرداً ووفقاً لسياسة البنك الداخلية مع إخطار العميل من خلال أحد الوسائل التالية (الإعلان عنها بفرع البنك - على موقع البنك الإلكتروني - رفق كشوف الحساب - رسائل نصية أو مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك - أو رسائل من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية أو خطابات موجهة للعملاء).
- ٨- **الرقم السري للبطاقة (PIN):** هو أربعة أرقام يتم اختيارهم من قبل العميل على ماكينة الصراف الآلي (ATM) عند استخدام البطاقة أول مرة بعد تفعيلها أو قد يرسل للعميل من خلال البنك في مطروفاً خاص وذلك بناء على ما يراه البنك عند طلب العميل.
- ٩- البطاقة يتم إصدارها بالتعاون مع مؤسسة ماستر كارد العالمية، وصالحة للاستخدام داخل وخارج جمهورية مصر العربية في عمليات الشراء وعمليات السحب النقدي وفقاً لحدود السحب والشراء المقررة من قبل البنك.
- ١٠- لتفعيل البطاقة، يتعين على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم ١٦٦٦٨.
- ١١- يقوم العميل بإنشاء رقم تعريف (PIN) للبطاقة من خلال ماكينة الصراف الآلي (ATM) للبنك أو يقوم البنك بإنشاء (PIN) ويتم تسليمه للعميل بناء على طلب العميل في طلب إصدار البطاقة ويلتزم العميل بالمحافظة عليه وعلى البطاقة وعدم إعطائه لشخص آخر أو الاحتفاظ به مكتوباً فيسهل معرفته.
- ١٢- إذا لم يتم العميل باستلام البطاقة خلال مدة معينة يحددها البنك، فإنه يحق للبنك إعدام البطاقة طبقاً لإجراءاته مع تحميل العميل بكافة مصاريف الإصدار أو مصاريف التجديد.
- ١٣- تخضع البطاقة/البطاقات الإضافية التي يصدرها البنك لشروط وأحكام هذا الاتفاق.
- ١٤- لا يجوز لحامل البطاقة أن يسمح لأي شخص آخر باستخدام بطاقته ويتعهد بالمحافظة عليها وعلى الرقم السري (PIN) وعلى بيانات البطاقة.
- ١٥- يتعين على حامل البطاقة أن يوقع على إشعارات المبيعات عند استخدام البطاقة مع احتفاظه بصورة منها (سواء تم استخدام الرقم السري (PIN) أو رقم (CVV) في معاملات إلكترونية أو لم تستخدم)، في حالة عدم ضرورة توقيع حامل البطاقة على أية إشعارات فإن ذلك لا يعفيه من التزامه قبل البنك بسداد قيمتها إذا وجدت بصمة البطاقة أو تم تسجيل البطاقة إلكترونياً في الآلة التي تعامل معها أو إذا طلب حامل البطاقة من التاجر مده بالبضاعة والخدمات (عن طريق التليفون أو الإنترنت أو البريد) مع قيد القيمة على البطاقة الخاص به فإنه يلتزم بسداد القيمة.
- ١٦- عند المنازعة من جانب حامل البطاقة لن يكون البنك ملتزماً بإضافة قيمة الإشعارات المتنازع عليه إلى حساب حامل البطاقة ما لم تكن قيمتها قد أضيفت لحساب البنك المتلقى أو المؤسسة المصدرة.
- ١٧- يجوز لحامل البطاقة الشكوى أو الاعتراض على ما يتعلق بالبطاقة من خلال التوجه لأقرب فرع والتقدم بالشكوى موقعا عليها التوقيع الرسمي المسجل لدى البنك أو من خلال خدمة العملاء (الرقم الساخن ١٦٦٦٨) وسيتم الرد عليه خلال خمسة عشر يوم عمل عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات خارجية ويتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة الشكوى. وفي حالة عدم قبول حامل البطاقة رد البنك يتعين إخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم من تاريخ استلام الرد متضمناً أسباب عدم القبول ويقوم البنك بإعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى والرد نهائياً خلال ١٥ يوم.
- ١٨- استخدام ماكينات الصراف الآلي (ATM) أو نقطة بيع الآلة (POS):
 - أ- عند استعمال البطاقة في أي من ماكينات الصراف الآلي أو نقطة بيع الآلة لتنفيذ أية عمليات أو تعليمات مصرفية سواء كانت يدوية أو إلكترونية فسوف تعتبر سجلات البنك في خصوص هذه العمليات قاطعة وملزمة في جميع الأغراض.
 - ب- يخصم البنك قيمة المسحوبات أو المصروفات التي تمت باستخدام البطاقة من حساب حامل البطاقة.
- ١٩- يحق للبنك عدم إعطاء موافقة لأي عملية تتعلق باستخدام البطاقة دون إبداء أي سبب.
- ٢٠- لن يكون البنك مسؤولاً إذا لم تقبل البطاقة لدى أي تاجر أو مؤسسة أو ماكينة صراف آلي. وكذلك لن يكون البنك مسؤولاً عن نوعية أو حالة المنتجات أو الخدمات التي حصل عليها حامل البطاقة من التجار أو الشركات أو ماكينات الصراف أو نقطة البيع الآلية.
- ٢١- لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسارة يتكبدها حامل البطاقة إذا لم يتمكن البنك أو إذا تأخر في تقديم أية خدمة مصرفية أو أية خدمة أخرى لحامل البطاقة بسبب أي قوة قهرية أو انقطاع التيار الكهربائي أو للتخلف عن توريد معدات أو لأية أسباب أخرى خارجة عن سيطرة البنك.
- ٢٢- يتعين على حامل البطاقة إبلاغ البنك كتابياً بأي تغيير في بياناته أو في أية معلومات منصوص عليها في هذا الطلب.
- ٢٣- يجوز لحامل البطاقة أن يلغي بطاقته في أي وقت وذلك بإخطار البنك كتابياً.
- ٢٤- يجوز للبنك إلغاء البطاقة واستردادها أو رفض تجديدها مع إخطار العميل بأي وسيلة مناسبة دون موافقة من حامل البطاقة ويحتفظ البنك بحقه في عدم ذكر الأسباب في الحالات ذات الصلة بالجهات القانونية أو الرقابية.
- ٢٥- يتعين إبلاغ البنك فوراً عند فقد أو سرقة البطاقة أو وجود حالة من حالات الاحتيال وذلك على الوجه التالي:
 - ١- إبلاغ البنك على الفور تليفونياً عن طريق رقم خدمة العملاء (١٦٦٦٨) بواقعة فقد البطاقة موضحاً (الاسم، رقم البطاقة، تاريخ ووقت فقد البطاقة) ومن الممكن أن يتبع ذلك بتعزيز كتابي موقع من حامل البطاقة يذكر به التفاصيل المتقدمة ويظل حامل البطاقة مسؤولاً عن جميع المبالغ الواردة بإشعارات المبيعات والسلف النقدية أو غير ذلك من عمليات تمت بموجب البطاقة وذلك حتى وقت استلام البنك إخطاراً يفقدها أو سرقتها.
 - ٢- يتم إيقاف البطاقة الحالية بمجرد إبلاغ العميل البنك بفقدها أو سرقتها أو بمجرد طلب العميل لبطاقة بديلة.
 - ٣- يحق للبنك إبلاغ أي طرف آخر بأية بيانات تتعلق بحسابات حامل البطاقة وذلك وفقاً لما يراه البنك مناسباً ويحق للبنك إصدار بيانات خاصة بحسابات أو سجلات حامل البطاقة خارج جمهورية مصر العربية وذلك في حدود ما تتطلبه الخدمات المقدمة للعميل.
 - ٤- يحق للبنك تسجيل المحادثات التليفونية التي تتم مع حاملي البطاقة عند اتصالهم بخدمة العملاء.
 - ٥- يحق للبنك أن يخصم تلقائياً وبدون الرجوع لحامل البطاقة أي مبلغ سبق إضافته له بطريق الخطأ.
 - ٦- البطاقة تجدد تلقائياً كل خمس سنوات مالم يكن هناك طلب كتابي من حامل البطاقة بعدم تجديدها قبل انتهاء الصلاحية بخمسة وأربعين يوماً على الأقل.
 - ٧- تتم جميع تعاملات حامل البطاقة بالجنينة المصري داخل مصر، وفي حالة التعاملات بالعملة الأجنبية فيتم الخصم على حساب العميل بسعر التحويل وقت التنفيذ عند ورود العمليات من شركة ماستر كارد بالإضافة إلى أية مصاريف وعمولات يقررها البنك.
 - ٨- البنك غير مسئول تماماً عن أي خلل أو عطل فني أو خلل ماكينة الصراف الآلي (ATM) من النقود أو أي سبب آخر قد يؤدي إلى عدم تقديم الخدمة لحامل البطاقة، ولا يجوز لحامل البطاقة الرجوع على البنك بأية مطالبات في هذا الخصوص.
 - ٩- يحق للبنك خصم كافة الرسوم المحددة على البطاقة الأساسية والإضافية من حساب العميل دون الرجوع إليه، ويعد توقيع العميل على هذا الطلب بمثابة موافقة ضمنية للسحب من حساب العميل مباشرة.

- ٢٧- يحدد البنك سعر الصرف وأية مصاريف إضافية يتم احتسابها عند استخدام البطاقة بالعملة الأجنبية.
- ٢٨- في حالة سفر العميل خارج مصر فإنه يتعين عليه إبلاغ البنك بذلك من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء، وفي حالة عدم الإبلاغ بذلك فإنه للبنك الحق في إيقاف البطاقة عند استخدامها خارج البلاد.
- ٢٩- عند عدم سحب العميل المبلغ الذي طلب صرفه من ماكينة الصراف الآلي (ATM) خلال الفترة الزمنية المحددة بعد خروج المبلغ من المكان المخصص له بماكينة الصراف الآلي فإن البنك غير مسئول عن إعادة قيد الخصم الذي تم من رصيد الحساب الخاص بالبطاقة بموجب هذه العملية إلا بعد إجراء جرد فعلى للماكينة وبناء عليه فإن البنك يتخذ ما يراه مناسباً ، ولا يحق لحامل البطاقة في جميع الأحوال الاعتراض على أي إجراء يتخذه البنك في هذا الصدد.
- ٣٠- في حالة احتجاز البطاقة يجب مراجعة البنك تليفونيا من خلال خدمة العملاء (١٦٦٦٨) والتوجه لأقرب فرع لطلب إصدار بطاقة بدل فاقد وحقق للبنك إيقاف البطاقات المحتجزة في ماكينات الصراف الآلي ATM الخاصة بالبنك.
- ٣١- البنك غير مسئول عن أي خلاف ينشأ بين حامل البطاقة والتجار على السلع أو الخدمات التي حصل عليها بموجب البطاقة. ويتعهد حامل البطاقة بتسوية أية خلافات مع التجار مباشرة دون إدخال البنك بأي وجه في هذا الاختلاف.
- ٣٢- للبنك الحق في إيقاف/إنهاء الاشتراك في النظام، إلغاء/إضافة خدمات جديدة أو تحديث / خفض نوع البطاقة مع إخطار العميل.
- ٣٣- يحق لحامل البطاقة الأساسية إيقاف البطاقة الخاصة به أو البطاقة الإضافية كما يمكن إعادة إصدار بطاقة بديلة له أو للبطاقة الإضافية أيضاً.
- ٣٤- يحق للبنك تعديل كافة أو أية من شروط وأحكام استخدام بطاقة الخصم المباشر من وقت لآخر دون الحاجة إلى موافقة حامل البطاقة ويقوم البنك بإخطار حامل البطاقة بأي تعديل من خلال أحد الوسائل التالية (على موقع البنك الإلكتروني – رفق كشوف الحساب – رسائل نصية أو مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك – أو رسائل من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية أو خطابات رسمية موجهة للعملاء) وتعتبر التعديلات الجديدة سارية النفاذ دون الحاجة إلى موافقة كتابية من حامل البطاقة فور استخدام البطاقة بعد تاريخ إخطاره بهذه التعديلات.
- ٣٥- يلتزم العميل بتحمل كافة المسؤوليات أياً كانت التي قد تقع عليه بشكل مباشر أو غير مباشر دون أدنى مسؤولية على البنك نتيجة استخدامه خاصة التقدم بطلبات متعلقة بالبطاقة باستخدام المكالمات المسجلة مع مركز الاتصال بخدمة العملاء ١٦٦٦٨. ويحق لموظفي مركز الاتصال بخدمة العملاء بالبنك مراجعة كافة بيانات العميل المتاحة لدى البنك للتحقق من شخصية العميل قبل تنفيذ أية خدمة من خلال مركز الاتصال بخدمة العملاء.
- ٣٦- في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو محاولة قد يقوم بها العميل لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسل الأموال يحق للبنك أن يوقف البطاقة وفقاً لتقديره المطلق ودون الحاجة لإخطار حامل البطاقة بإيقاف التعامل على البطاقة حتى يتقدم العميل بتبرير مناسب ومقبول للبنك وذلك كله دون إدخال حق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضها عليه القوانين السارية والمطبقة في مصر.
- ٣٧- جميع القيود التي يثبتها البنك سواء كانت خصم أو إضافة تكون صحيحة وليس لحامل البطاقة الحق في الاعتراض عليها، ولبنك الحق في إثبات تلك القيود بكافة طرق الإثبات.
- ٣٨- حامل البطاقة مسئول عن أي عمليات تتم باستخدام البطاقة طالما لم يخطر البنك بفقده للبطاقة أو سرقتها واتخاذ كافة الإجراءات لإغلاقها – حتى في حالة عدم توقيعه على قسائم البيع أو عدم تطابق التوقيع.
- ٣٩- يتعهد حامل البطاقة بعدم إيداعه شخصياً أو قبوله مبالغ مجهولة المصدر أو مشبوهة بالبطاقة.
- ٤٠- يلتزم البنك بإخطار العملاء في حالة انقطاع الخدمة.
- ٤١- يجب على العميل عدم الإفصاح عن أية معلومات سرية تخص البطاقة إلى أي طرف آخر كما يتعين عليه اتخاذ كافة التدابير اللازمة للحفاظ على البطاقة واسم المستخدم والرقم السري.
- ٤٢- يلتزم العميل باستخدام البطاقة وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها.
- ٤٣- تسري على هذه الشروط والأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ، كما تخضع كافة المنازعات المتعلقة بتفسيره وتنفيذه لاختصاص محكمة القاهرة الاقتصادية.