

## الشروط والنحكام الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول

- 1- تمهيد:  
يتضمن هذا الطلب شروط وأحكام استخدام خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول، والتي بموجبها يستطيع المستخدم فتح حساب هاتف محمول لدى البنك للتعامل عليه سواء باليداع، السحب أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع بالمداد رصيد إلكتروني (وحدات النقود الإلكترونية) بمقدار ما أودعه المستخدم في حساب هاتفه المحمول لدى البنك ومن ثم يتعين على المستخدم قراءة كافة شروط وأحكام استخدام الخدمة بدقة وعناية قبل التوقيع.
- 2- تعريفات
- 2.1 - حساب الهاتف المحمول: يقصد به حساب الهاتف المحمول الإلكتروني المفتوح لدى البنك بعملة الجنيه المصري من خلال أحد فروع و يتم من خلاله عمليات اليداع والتحويل والسحب الخاصة باستخدام الخدمة.
- 2.2 - الهاتف المحمول: يعني أي هاتف محمول متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بجمهورية مصر العربية أو أي أجهزة أخرى متوافقة مع هذه الخدمة وتلك الشبكات.
- 2.3 - المستخدم / مستخدم الخدمة/العميل: هو الشخص الطبيعي المشترك في خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول شريطة حيازته خط هاتف محمول وتوقيعه على طلب اشتراكه في هذه الخدمة.
- 2.4 - خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول: هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من البنك موضوع هذا الطلب، وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدى البنك للتعامل عليه سواء باليداع و/أو السحب و/أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع بالمداد رصيد إلكتروني (وحدات النقود الإلكترونية) بمقدار ما أودعه العميل في حساب هاتفه المحمول لدى البنك.
- 2.5 - وحدات النقود الإلكترونية: تعني وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية تصاحل كل وحدة جنيه مصري فقط دون غيره من العملات الأخرى تصدر عن البنك شريطة استلام البنك قيمة من النقد لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية التي صدرها البنك وتقبل استبدالها إلى الجنيه المصري.
- 2.6 - الرصيد الإلكتروني: يقصد به الرصيد الدائن من وحدات النقود الإلكترونية لحساب الهاتف المحمول والناتج عن عمليات اليداع والسحب التي تمت بمعرفة العميل على حساب الهاتف المحمول وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء الأخرين و/أو مقدمي الخدمة، كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعلن عنها من قبل البنك.
- 2.7 - الشروط والنحكام: هي كل الشروط والنحكام الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول والمنصوص عليها ضمن هذه الشروط والنحكام، أو ضمن أي تعديلات لاحقة قد تطرأ عليها.
- 2.8 - كود التفعيل: هو الكود الخاص بتفعيل الخدمة، يقوم البنك بإرساله بواسطة رسالة قصيرة على هاتف المستخدم.
- 2.9 - M-PIN: الرقم السري الخاص بالخدمة ويتم إنشاؤه بواسطة المستخدم عند الدخول أول مرة وقابل للتغيير من قبل المستخدم ويتم استخدامه عند إجراء أي معاملة من خلال التطبيق.
- 2.10 - وسائل الاتصال التي سيتم من خلالها التواصل مع المستخدم: أي وسيلة مناسبة يراها البنك على سبيل المثال وليس الحصر (على صفحة وسائل الاتصال الاجتماعية الرسمية للبنك، موقع البنك الرسمي، عن طريق الرسائل القصيرة) وتكون باللغة العربية و/أو الإنجليزية.
- 3- آلية تقديم الخدمة:
- 3.1 - فور توقيع المستخدم على طلب الاشتراك في الخدمة وشريطة استيفائه باقي الشروط الأخرى، واستكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سيتم تفعيل خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول من خلال منح المستخدم كود تفعيل الخدمة بإرساله بواسطة رسالة قصيرة على هاتف المستخدم، وعلى المستخدم إنشاء رقم سري خاص به (M-PIN) وذلك عند أول استخدام للخدمة، ويجب أن يتكون من 6 أرقام ويلتزم بالفاظ على سرية هذا الرقم على مسئولية الشخصية ويلتزم العميل بإدخال الرقم السري بطريقة صحيحة حيث أنه يوجد حد أقصى لمحاولات إدخال الرقم السري ويحق للعميل أن يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ سواء عن طريق مقدمي الخدمة و/أو فروع البنك، وأيضاً تحويل مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني لعملاء و/أو مقدمي الخدمة المعتمدين بحيث يجوز لأي من هؤلاء سحبها أو إضافتها إلى رصيده الإلكتروني، وإيداع أو سحب مبالغ من كافة ماكينات الصراف الآلي (التي تتيح خاصية السحب بدون بطاقة) وتتصل شعار "ميزة" وكذلك إمكانية الشراء من العملات التجارية وسداد الفواتير والشحن من خلال التطبيق الخاص بهذه الخدمة والتحويل من محفظة ذكية إلى محفظة ذكية أخرى، وما يتحدد من خدمات أخرى، في ضوء المحددات الموضوعية من قبل البنك والبنك المركزي المصري في هذا الشأن ويحق للمستخدم أن يستخدم أي من الوسائل الإلكترونية المتاحة لتقديم الخدمة فيما يتعلق بحساب الهاتف المحمول فقط ودون أي من حساباته الأخرى التي تكون مفتوحة لدى البنك والتي تخضع للقواعد المصرفية العامة المعمول بها لدى البنك وفي حالة رغبة المستخدم في تغيير رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب الهاتف المحمول يلتزم المستخدم بإخطار البنك فوراً.
- 3.2 - يحق لمستخدم الخدمة في أي وقت إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد رصيد النقدية التي تقابل رصيده الإلكتروني الدائن وذلك بتوجه مستخدم الخدمة إلى احد فروع البنك لسحب كامل مسئولية المتبقي أولاً ثم يقوم بالتوقيع على طلب إغلاق المحفظة الذكية وتقديم أصل مستند تحقيق الشخصية للتأكد من شخصية مستخدم الخدمة وتتم عملية الإغلاق ووقف الخدمة في خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام البنك طلب الإغلاق ولا يحق لمستخدم الخدمة مطالبة البنك أو الرجوع عليه بوجود رصيد متبقي بعد مرور الفترة المذكورة ودون احدي مسئولية على البنك
- 4- استخدام الخدمة
- 4.1 - يقتصر الحق في استخدام الخدمة والانتفاع بها على المستخدم وحده دون غيره، ويلتزم المستخدم في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها.
- 4.2 - يتعين على المستخدم أن يظهر ويقدم للبنك إثباتاً مقبولاً لشخصيته عند إجرائه عمليات السحب أو اليداع.
- 4.3 - يحق للبنك وفقاً لمطابق تقديره إيقاف الخدمة عن المستخدم أو إلغاؤها وذلك في حالة استخدامه للخدمة بالمخالفة لأي من شروط وأحكام خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح الواجبة التطبيق. وفي حالة إذا قدم للبنك أي تعليمات غامضة أو متناقضة أو غير مقبولة من البنك أو إذا شك البنك في وجود حالات غش أو عدم قانونية أو مشروعية في أي معاملات فإنه يحق للبنك أن يبلغ عن تلك العمليات و/أو أي عمليات غسل أموال و/أو معاملات مشكوك فيها و/أو غير قانونية في الحساب إلى السلطات الرقابية بجمهورية مصر العربية.
- 4.4 - يلتزم المستخدم بالمحافظة على رقمه السري وإبقائه في جميع الأوقات تحت مسئولية الشخصية، وتبعا لذلك سوف يكون العميل وحده مسئولاً عن إفشاء أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته إذا كان ذلك الإفشاء ناشئاً عن خطأ أو تقصير أو إهمال في المحافظة على رقمه السري الخاص به دون احدي مسئولية على البنك.
- 4.5 - يمكن لعملاء البنك من حاملي البطاقات الإلكترونية المختلفة الصادرة من مصرفنا فقط تفضية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد تلك البطاقات.
- 4.6 - في حال ما إذا قرر المستخدم 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.
- 4.7 - يقر المستخدم بمسئوليته عن جميع المعاملات وكافة العمليات التي تتم على حساب الهاتف المحمول المرتبط بالخدمة وباستخدام رقمه السري وسوف تكون دفاتر البنك وسجلاته حجة على المستخدم وغير.
- 4.8 - لن يكون البنك مسئولاً عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للمستخدم بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمة أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل قد يحدث للخدمة بسبب خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حساب الهاتف المحمول أو لأي سبب آخر قد يكون للمستخدم دخل فيه ولن يكون البنك مسئولاً عن أي خلل في شبكات الاتصالات ويقر المستخدم بعدم مسئولية البنك أو تمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة انقطاع الخدمة بشبكة الإنترنت/الهاتف المحمول أو من جراء أية مشاكل أو أعطال قد تطرأ على الشبكة أو خط الهاتف المحمول.
- 4.9 - لن يكون البنك مسئولاً عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسئولاً عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها المستخدم في مقابل ذلك الرصيد، وأي شكوى من المستخدم في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة أو الجهة مباشرة وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده المؤسسة إلى حساب الهاتف المحمول وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك المؤسسة.
- 4.10 - يتعين على العميل إبلاغ البنك في حالة سرقة الهاتف المحمول أو فقده أو فقد شريحة ال SIM المرتبطة بتنفيذ الخدمة والتي تستخدم لاستقبال كود التفعيل، وفي جميع الأحوال في حالة قيام شخص آخر بإجراء أي تعاملات على حسابات العميل من خلال تلك الخدمة وقبل قيام العميل بإبلاغ البنك يكون العميل مسئولاً مسئولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على تلك المعاملات ويقوم العميل بالإبلاغ عن طريق الاتصال بخدمة العملاء الخاصة بالبنك لوقف الخدمة وفي حالة رغبة العميل إعادة تفعيل الخدمة يجب عليه الاتصال بخدمة العملاء الخاصة بالبنك.
- 4.11 - يمنع البنك هذه الخدمة للعملاء الأفراد الطبيعيين فقط، ويتم فتح حساب هاتف محمول واحد لكل رقم هاتف محمول خاص بالمستخدم (ولكن عملياً بعد أقصى ثلث محافظ فقط بأرقام الهواتف المحمولة المختلفة)، ويكون البنك مسئولاً عن إدارة هذا الحساب ويودع به المستخدم وحدات نقود إلكترونية بمقدار ما أودعه من نقد بالجنيه المصري لتفضية حساب هاتفه المحمول وتصنف هذه الإيداعات كودائع تحت الطلب ولا يستحق عليها عائد وتتيح هذه الخدمة إمكانية تحويل وحدات النقود الإلكترونية ما بين حسابات الهواتف المحمولة المشتركة بمنظومة المحفظة الذكية.
- 4.12 - يحق للبنك منفرداً وضع حدود قصوى لحجم رصيد الهاتف المحمول وقيمة وعدد كل من العمليات اليومية والشهرية، كما يحق للبنك تغييرها من وقت لآخر مع إخطار العميل بأي وسيلة مناسبة يراها البنك ويعتبر استخدام العميل للخدمة بعد تغير تلك الحدود بمثابة موافقة منه ويتم ذلك في ضوء سياسة البنك ووفقاً للقواعد المنظمة لهذه الخدمة والصادرة من البنك المركزي المصري وتتم عمليات التحويل داخل جمهورية مصر العربية فقط وبالعملة المحلية (الجنيه المصري) فقط ولا يسمح بتبادل عملات أخرى أو إجراء عمليات تبادل للعملات أو مقاصة بين حسابات العملاء ذات العملات الأخرى ويسمح لمستخدمي الخدمة بتلقي تحويلات من الخارج بالعملات الأجنبية ويتم إضافتها إلى حساب الهاتف المحمول بالجنيه المصري، على أن يكون المستخدم قد خضع لإجراءات التعرف على الهوية بموجب قواعد التعرف على الهوية الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التابعة للبنك المركزي المصري.
- 4.13 - يحق للبنك رفض تنفيذ بعض العمليات في أي من الحالات التي يراها البنك غير مناسبة كما يحق له عدم الإفصاح عن الأسباب ويتخذ البنك الإجراءات المناسبة للتأكد من أن التحويل يخص ذات المستخدم وأن القيمة قد تم إضافتها بالجنيه المصري لحساب الهاتف المحمول الخاص به ويتم ربط كل رقم هاتف محمول بحساب هاتف محمول واحد فقط، وعلى المستخدم حماية الرقم السري الخاص به والإبلاغ فوراً عند فقد هاتفه المحمول.
- 4.14 - في حالة وجود شكوى من قبل مستخدم الخدمة يجب عليه التوجه فوراً لفرع والتقدم بالشكوى موقفاً عليها أو من خلال الاتصال بأرقام خدمة العملاء الخاصة بالبنك وسيتم الرد عليه خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات خارجية ويتم إخطار العميل بالمدى للالتزام لدراسة الشكوى.
- 4.15 - يلتزم البنك بإخطار العملاء مسبقاً قبل قطع الخدمة لعميل ميانة محددة مسبقاً والتي يتم الإعلان عنها بإحدى الوسائل المناسبة للبنك والمتعارف عليها لدى العميل وفي حالات الانقطاع المفاجئ للخدمة يلتزم البنك باسترجاع الخدمة في خلال خمس عشر يوم عمل بعد اقصى ويستثنى من ذلك حالات القوة القاهرة.

#### 5- الرسوم

- 5.1 - يلتزم المستخدم بسداد رسوم التسجيل في الخدمة (رسوم فتح حساب الهاتف المحمول) والرسوم السنوية، ورسوم السحب والبيداع والتحويل، ورسوم الاعتراضات ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتيجها الخدمة والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك من وقت لآخر، ولهذا الغرض يفرض العميل البنك بخصم قيمة تلك الرسوم والمصروفات على أي من حسابات العميل طرف البنك، ويحتفظ البنك بحقه في تعديل أية رسوم من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق ويعتبر الإعلان عن الرسوم بأي وسيلة مناسبة يراها البنك إشعاراً نافذاً للمستخدم ويمثل استخدام الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولا من العميل.
- 5.2 - تكون كافة التعليمات التي يقوم المستخدم بإصدارها وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها من خلال الخدمة ملازمة له ومنتهجة لكافة آثارها القانونية في مواجهته، ويتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها المستخدم لفرع البنك من خلال أي من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات وتكون كافة التعليمات التي يصدرها المستخدم للبنك من خلال الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة كما لو كانت صادرة منه مباشرة، ويلتزم البنك فور استلامها وعلمه بها بتنفيذها ما لم تتعارض مع سياسات وإجراءات البنك والتعليمات الصادرة من البنك المركزي المصري .
- 5.3 - لا يكون البنك ملزماً بقبول التعليمات الكتابية أو التفويضات الصادرة من المستخدم بشأن التعليمات التي يصدرها للبنك عند قيامه بإجرائها العمليات من خلال الخدمة ويتعهد المستخدم تعهداً غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد يتكبدها البنك نتيجة تنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وأتعاب محاميه ومستشاريه وفي حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة من المستخدم لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسل الأموال يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصده الإلكترونية حتى يتقدم المستخدم بتبرير مناسب ومقبول للبنك وذلك كله دون إخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضها عليه القوانين السارية والمطبقة داخل جمهورية مصر العربية.

#### 6- الأمن والسرية

- 6.1 - تقع المسؤولية الكاملة على المستخدم في حماية حساب هاتفه المحمول والاحتفاظ ببيانات حسابه في سرية تامة من جميع الأشخاص دون استثناء، واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة للحفاظ عليها بأمان وعلى المستخدم عدم الإفصاح عن الرقم السري إلى أي شخص آخر في أي وقت (بما في ذلك أفراد العائلة أو الأصدقاء أو أي من موظفي البنك) وفي حالة طلب أي من موظفي البنك أو وكلاءه لأي من هذه البيانات السرية فيجب على مستخدم النظام الاتصال بالبنك في أسرع وقت ممكن واتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لضمان عدم رصد الرقم السري أثناء تنفيذ أوامر الدفع عبر الخدمة ويجب على المستخدم بقاءه والالتزام بالتحذيرات والإشارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات التعتيل/الهندسة الاجتماعية Social Engineering) وأن يكون الهاتف المحمول غير مخترق (Rooted/Jailbroken.. إلخ) والأخذ في الاعتبار أن قبول المستخدم من خلال تطبيق الهاتف المحمول لأي تغيير في الشروط والأحكام يعتبر التزاماً قانونياً.

#### 7- أحكام عامة

- 7.1 - العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي عملة الجنيه المصري.
- 7.2 - يتم ربط كل رقم خط هاتف محمول بحساب هاتف محمول واحد فقط لاستخدام الخدمة.
- 7.3 - يحق للبنك أن يستعين بجهات خارجية لتنفيذ بعض الخدمات المتعلقة بخدمة المحفظة الإلكترونية وأن يقوم بمشاركة بعض البيانات أو المعلومات الخاصة بالعميل مع تلك الجهات علماً بأن البنك يلتزم بالحفاظ على سرية المعلومات والمستندات الخاصة بالعميل وذلك في حدود ما يتطلبه القانون الواجب التطبيق.
- 7.4 - يحق للبنك منفرداً إنهاء بعض أو كل من الخدمات المشار إليها في هذا الطلب دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل ودون إبداء أسباب.
- أقر أن كافة البيانات الواردة بهذا الطلب حقيقية وصحيحة وأنهد بتحديث بياناتي فور حدوث أية تغييرات بشأنها أو عند الطلب أو عندما يطلب البنك ذلك في موعد أقصاه 30 يوماً من تاريخ حدوث هذا التغيير، كما أقبل أن يحتفظ البنك بهذا الطلب والمستندات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة وأقر أنني المستفيد الحقيقي والوحيد لخط الهاتف المحمول المربوط بالخدمة والمسجل رقمه بهذا الطلب وأيضاً ببياناتي الفعلية لخط الهاتف المحمول.
- أن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمة المذكورة هي معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة ولاشخص غير محظور التعامل معهم وأن جميع المعاملات تتم تحت مسئوليتي الشخصية.
- أقر وأنهد بتقديم المعلومات والمستندات اللازمة عند الطلب وحال الاقتضاء.
- تخضع هذه الشروط والأحكام للقوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية التي تحكم الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها للعملاء عبر الهاتف المحمول وكل نزاع قد ينشأ حول تفسير أو تنفيذ أي من تلك الشروط والأحكام يكون من اختصاص محكمة القاهرة الاقتصادية وبحق للبنك بتعديل أي من هذه الشروط والأحكام وعلى البنك إخطار المستخدم بالتعديلات من خلال أي من الوسائل التي يراها البنك ملائمة، ويقر المستخدم بأن أي تغييرات محتملة أو تعديلات على شروط وأحكام خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول تشكل جزءاً لا يتجزأ من هذه الشروط والأحكام؛ وفي حال استمرار المستخدم لاستخدام الخدمة بعد تاريخ هذا التعديل، يعد مثل هذا الاستخدام قبولاً من المستخدم للشروط والأحكام المعدلة.