

• الاتفاقية الالكترونية للخدمات المصرفية عبر الانترنت :

البند (1) التعريفات

يقصد في هذه الأحكام والشروط ما يلي:

البنك : بنك قناة السويس
العميل : صاحب الحساب الاصلى

البند (2) موضوع الخدمة

لا يتحمل بنك قناة السويس أو جهاته التابعة أو مديريه أو مسئولييه أو موظفيه ، المسئولية عن أي أضرار أو خسائر أو التزامات بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ، الأضرار أو الخسائر أو الالتزامات المباشرة أو غير المباشرة أو الخاصة أو العرضية أو التابعة ، ذات الصلة باستخدامات الخدمات الإلكترونية (e-banking) أو استخدام الموقع أو عدم إمكانية استخدامه من قبل أي طرف أو ذات الصلة بأي إخفاق في الأداء أو الخطأ أو القصور أو الانقطاع أو العيب أو التأخير في التشغيل أو الإرسال أو وجود فيروس حاسب آلي أو تعطل خط أو نظام حتى وإن تم إبلاغنا بإمكانية حدوث مثل هذه الأضرار أو الخسائر أو النفقات ، علاوة على ذلك ، لا يتحمل بنك قناة السويس أو جهاته التابعة أو مديريه أو مسئولييه أو موظفيه أية مسئولية من أي نوع عن أية أضرار أو خسائر التي تتحملها في حالة أي إخفاق أو انقطاع الموقع .

البند (3) استخدام الخدمات

يلتزم البنك بأن ينفذ كافة التعليمات الخاصة بالخدمة موضوع الطلب التي ترد إليه عن طريق الخدمات الإلكترونية (e-banking) من العميل للتعامل على الحسابات ويلتزم بأن يجيب على أي استفسار من قبل العميل يرد إليه عن طريقها . كما يلتزم البنك بأن يقيد على حساب العميل أي عمليات مالية تنفذ بواسطة الخدمة السابقة الذكر ، ويعتبر توقيع العميل على هذه البنود والاشتراطات إقرار منه بأنه على علم بالقيود القائمة على استخدام الخدمات الإلكترونية (e-banking) وأن إستمرارية وعدم انقطاع الخدمة يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على استخدامها ، وعليه بموجب هذا فان العميل يعفى البنك من أية مسئولية في حالة عدم تمكن العميل من استخدام الخدمة لأي سبب خارج عن إرادة البنك .

يحق للبنك من وقت لآخر إجراء تعديلات / صيانة / تحديث للخدمة مما قد يتطلب توقف الخدمة لفترة معينة وبالتالي يعتبر ذلك من الأسباب التي يكون فيها البنك غير مسئول عن عدم تمكن العميل من استخدام الخدمة ولا يمكن للعميل الرجوع على البنك خلال هذه الفترة بأية مطالبات .

يحق للبنك وضع قيود على مبالغ أو أنواع عمليات معينة وتعديلها من وقت إلى آخر دون الحاجة إلى إخطار العميل أو الحصول على موافقة منه ، وبالتالي يجوز للبنك رفض أية عملية تتجاوز هذا القيد أو الحد طبقاً للقوانين المعمول بها والسياسة النقدية للدولة وتعليمات البنك المركزي المصري .

يحفظ البنك بحقه في أن يرفض (دون إبداء أسباب) أي طلب لتوفير الخدمات الإلكترونية (e-banking)

يتقدم به العميل أو أية تعليمات أو استفسارات ترد من العميل من خلالها وفقا والإجراءات المتبعة في بعض العمليات التي تتطلب الرجوع للفرع التابع له الحساب .

يتحمل العميل مسئولية صحة المعلومات التي يقوم بإدخالها عبر الشبكات الخاصة بالبنك بإعتباره مستخدماً للخدمات التي تؤدي من خلالها ، ويقر العميل بان التعليمات والمعاملات التي يدخلها يتم التعامل عليها بدون أية مراجعة إضافية من البنك أو إشعارات خطية أو التأكد منها بطرق أخرى ولا يتحمل مصرفنا أية مسئولية تجاه العميل في حالة حدوث خطأ في البيانات التي يتم إدخالها على الشبكة الخاصة بالبنك .

لا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات سبق أن أرسلها العميل عبر الشبكات .

يتحمل العميل مسئولية إدخال البيانات الخاصة بالمستفيد أو الإضافة أو التعديل عليها.

تعتبر سجلات البنك حجة قاطعة ملزمة قانونا على صحة المعاملات والتعليمات .

من المتفق عليه أنه لا يمكن للعميل التعامل مع الخدمات الالكترونية (e-banking) إلا باستخدام الرقم التعريفي لبنك قناة السويس المسلم للعميل من قبل البنك و الذي يقوم العميل بتغييره بمعرفته (بدون أي تدخل من البنك) ولا يعلم به أي شخص غير العميل.

لا يحق إلا للعميل الاصلى صاحب الحساب الاشتراك في الخدمة المذكورة ولا يحق لذوى التوكيلات الاشتراك في هذه الخدمة ، و بالنسبة للحسابات المشتركة لا يحق الإشتراك فى الخدمة إلا إذا كانت الصلاحية بتوقيع منفرداً.

يتم تنفيذ كافة العمليات المصرفية المالية الصادرة من العميل باستخدام أسعار التحويل وأسعار العوائد السارية والمطبقة بالبنك في تاريخ التنفيذ الفعلي وفقا لتوقيتات تنفيذ العمليات المصرفية المحددة من قبل إدارة البنك (Cutoff Time) .

المكالمات الهاتفية لمركز الاتصال وخدمة العملاء بالبنك (Call Center) مسجلة لأغراض رقابية .

يُقر العميل صراحة بموجب هذه الاتفاقية بالحجية الكاملة لمستخرجات البنك الآلية المثبتة للتعليمات/العمليات المصرفية بناء على الخدمة المُؤداه له.

يتم إضافة مدفوعات سداد البطاقات الائتمانية من خلال الخدمات الالكترونية (e-banking) والتي ترد من العميل خلال مواعيد العمل الرسمية في نفس يوم ورودها . أما بالنسبة للمدفوعات التي ترد بعد مواعيد العمل الرسمية سيتم إضافتها في ثاني يوم عمل من تاريخ طلب العميل.

بالنسبة لطلب إصدار دفتر شيكات من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية . يتعهد العميل بأن يتحمل كافة المسئوليات أيا كانت التي قد تقع مباشرة أو غير مباشرة نتيجة فقد أو سرقة أو سوء استعمال أحد أو كل الشيكات المصدرة ما عدا الحالات التي يقوم البنك بصرف هذه الشيكات المفقودة أو المسروقة أو التي أسئى استعمالها رغم إخطاره من قبل العميل كتابيا قبل ذلك بوقت مناسب بضياع أو سرقة أو سوء استعمال هذه الشيكات .

يتعهد العميل بعدم استعمال الورق العادي أو أي مطبوعات أخرى في السحب من حساباته. كما يتعهد بالاحتفاظ بدفتر الشيكات في مكان آمن.

البند (4) رسوم الخدمة

يتحمل العميل الرسوم (مقابل الاشتراك والعمولات المصرفية الناتجة عن استخدام الخدمات الإلكترونية (e-banking) التي يحددها البنك من وقت لآخر والمعلن عنها) ، ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم دون أدنى اعتراض من العميل ، وبهذا يفوض العميل البنك بأن يحدد الرسوم المستحقة على أي حساب للعميل لدى البنك .

البند (5) حماية البيانات والرقم السري

يتعين على العميل الحفاظ على الرقم التعريفي ووافق العميل على أن البنك أو أي من فروع أو الوكلاء التابعين له أو موظفيه أو موظفيه لن يكونوا مسؤولين عن أية مطالبة أو خسارة أو مصاريف تأخير أو نفقات ناتجة عن أية تعليمات أو طلب أو استفسار تم بواسطة الخدمات الإلكترونية (e-banking) يقوم به أي شخص غير مفوض باستعمال الرقم التعريفي لبنك قناة السويس ، وإذا أصبح معروف لأي شخص آخر سواه فعلى العميل إبلاغ البنك فوراً وإرسال تعزيز مكتوب في الحال حتى يتسنى للبنك اتخاذ اللازم في هذا الشأن كما يظل العميل مسئولاً عن كافة التعليمات التي ينفذها البنك بموجب الرقم السري لبنك قناة السويس المشتبه به إلى حين استلام البنك للإخطار المكتوب وإقراره بذلك وتمكنه من وقف العمل به. ويكون العميل وحده المسئول عن المحافظة على سرية كافة المعلومات المتعلقة بحساباته وبطاقاته وبتعليمات الدفع و الحوالات المالية وأية معلومات أخرى يمكن الوصول إليها وتحميلها أو تخزينها في أي حاسب آلي أو أي جهاز إلكتروني آخر مشابه له .

في أية حالة من الأحوال لن يطلب البنك أو أي من موظفيه أو مسئوليه الرقم السري الخاص بالعميل وفي حالة طلب أي شخص الرقم السري فإنه لا يمثل البنك.

يقوم البنك باتخاذ كل الاحتياطات اللازمة لإبقاء البيانات والمعلومات على شبكته سرية، لكننا لا نعطي ضمانات ضد فيروسات الكمبيوتر أو برامج التطفل لذا ننصح باتباع الاحتياطات الشخصية والتي تسمح للمستخدم بالإبقاء على بياناته سرية.

يجب إتخاذ أقصى الاحتياطات كي يبقى اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك سريين، وتأكد من تسجيل الخروج حين تنهي عملياتك كي لا يتعرض حسابك لاحتمال الاستخدام من قبل طرف غير مرخص له، مع العلم أن أي عملية تتم باستخدام رقمك السري لا مسؤولية للبنك عليها.

يجب على العميل التحقق دائماً من ان الموقع الإلكتروني الخاص بالخدمات الإلكترونية وهو <https://ebanking.scbank.com.eg> و لا يوجد اي مسئوليه على البنك في حاله استخدام مواقع مشابهه.

سوف يخصص البنك اسم المستخدم وكلمة المرور لكل مستخدم من قبل البنك لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت. ويستلزم على المستخدم تغيير كلمة المرور المخصصة له من قبل البنك عند

دخوله الخدمات المصرفية عبر الانترنت للمرة الأولى. كما يجب على المستخدم عند دخوله الخدمة قبول هذه الشروط والأحكام وذلك قبل أن يتاح له الدخول.

يتم إشعار العميل بضرورة تغيير كلمة المرور الخاصة به بشكل متكرر كلما أمكن، حيث ان استخدام نفس كلمة المرور لفترة طويلة قد يؤدي الى خطر اكتشافها. لن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسارة يتعرض لها العميل بسبب عدم الالتزام بتغيير كلمة المرور ، وللمزيد من الأمان قد يقوم البنك بإدخال مزيد من متطلبات التعريف والتي يتوجب على المستخدم إتباعها لفرص سياسته امنيته و بدون موافقه العميل .

على المستخدم ألا يسمح لأي شخص آخر بمعرفة كلمة المرور الخاصة به ويجب عليه أن يحفظها في ذاكرته ويحرص على ألا يقيدتها خطأ تحسباً من إمكانية وصول الغير إليها، كما يجب عدم حفظها في جهاز الكمبيوتر، في حالة نسيان المستخدم لكلمة المرور الخاصة به، يمكنه طلب كلمة مرور جديدة عن طريق الكتابة إلى البنك.

يجب على المستخدم التأكد من الحاسب الخاص به خال من أي فيروس أو برنامج تجسس أو تدمير أو برامج تشفير أو برمجيات ضارة أو أي برنامج آخر يحتمل أن يعيق وصول البنك و ألا يدخل للخدمة أو يصل إليها من جهاز كمبيوتر موصل بشبكة مشتركة أو عبر جهاز أو نقطة وصول عمومية و ما قد يتيح للغير إمكانية التعرف على طريقة لنسخ او الدخول او الوصول للخدمة.

البند (6) استبعاد المسؤولية

يقر العميل بأن هاتفه المحمول والرقم التعريفي لبنك قناة السويس تعتبر كلها وسائل تعريف تحدد هويته وأن أية عمليات يتم تنفيذها باستخدام هذه الوسائل تعتبر صادرة من العميل باعتبارهم توقيع الكتروني ويعتبر البنك أي شخص يستخدم هذه الوسائل هو العميل ، كما يكون العميل مسؤولاً عن جميع العمليات التي يتم تنفيذها باستخدام وسائل التعريف الخاصة به ومسؤولاً عن أي تغيير أو فقدان أو إنتقال أي من تلك الوسائل إلى الغير لحين التوقيت الزمني الذي يتمكن فيه البنك من إيقاف الخدمة بناء على إخطار كتابي يتسلمه من العميل بعد إيقافه عليه ، وكذلك في ضوء أن هذه الخدمة تتم عن طريق إستخدام الانترنت فان البنك غير مسئول عن كشف سرية الحسابات التي قد تحدث نتيجة سوء استخدام العميل أو إذا تم ذلك عن طريق عمليات القرصنة الالكترونية.

في حالة رغبة العميل في تعديل رقم الهاتف المحمول الخاص به والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك فعليه التوجه إلى اقرب فرع من فروع البنك لاستيفاء طلب تعديل بيانات.

البند (7) حقوق الملكية الفكرية والنشر

يقر العميل ويوافق على أنه لا يملك ولن يملك أية حقوق نشر أو أية حقوق ملكية فكرية أخرى في أي من البرامج أو الشاشات أو المستندات التي قدمها البنك في مجال الخدمات الالكترونية (e-banking) أو لتحسينها . ولن يقوم العميل أو يسمح للمستخدمين أو الأشخاص الآخرين بالقيام بنسخ أو تعديل أي من تلك البرامج أو الشاشات أو المستندات المقدمة من قبل البنك أو بتحميل أو نقل لبرامج الخدمات الالكترونية (e-banking) من / إلى أي حاسب آلي أو هاتف أو جهاز هاتف ذكي أو أي جهاز الكتروني

آخر مماثل وفي حالة مخالفته لذلك أو عدم تأمين تلك البرامج والمستندات المقدمة كخدمة له من قبل البنك يحق للبنك الرجوع عليه بكافة التعويضات اللازمة لتصحيح الأضرار التي قد تلحق بالبنك .

البند (8) أحكام عامة

إن توقيع العميل بالاشتراك في الخدمات الالكترونية (e-banking) والتمتع بإمكانياتها يعتبر بمثابة الموافقة التامة على جميع الشروط السابقة والتعهد بعدم مخالفتها . كما تكون هذه الأحكام والشروط مكملة وخاضعة للشروط والأحكام أو الاتفاقات التي أبرمها ووقعها العميل أو سوف يقوم بإبرامها مع البنك لاحقاً. كما لا يعد أيضا البنك مسؤولاً عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو مصاريف مهما كانت قيمتها . وتحت أي مسمى – يتكدها العميل نتيجة لأي إخلال بهذه الشروط والأحكام.

إن أي تقصير أو تأخير من البنك في ممارسة أي حق أو صلاحية أو امتياز بذاته لن يشكل تنازلاً عن ذلك الحق أو أي جزء منه . كما أن أي ممارسة من البنك لأي حق أو صلاحية أو امتياز لن يمنعه من تكرار هذه الممارسة. وتعتبر الحقوق والتدابير القضائية المتاحة شرعاً ونظاماً معززة ومكملة لبعضها البعض ولا تستثنى أية حقوق أو تدابير قضائية أخرى بنص عليها القانون أو النظام .

يتعهد العميل بأن جميع المعاملات التي تتم من خلال الخدمة المذكورة هي معاملات مشروعة وتستخدم في أغراض مشروعة ولأشخاص غير محظور التعامل معهم . وأن العميل هو المستفيد الحقيقي من الخدمة.

البند (9) تعديل الشروط

يحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الأحكام والشروط في أي وقت . ويعتبر استمرار العميل في استعمال الخدمات الالكترونية (e-banking) بعد إجراء أي من التعديلات المذكورة دون إخطار يعتبر ذلك قبولاً منه بتلك التعديلات.

البند (10) إنهاء الخدمة

يمكن للعميل أن يلغى اشتراكه في الخدمات الالكترونية (e-banking) في أي وقت وذلك بإخطار البنك كتابياً بالإلغاء. ويمكن للبنك حسب تقديره دون إبداء أسباب أن يلغى اشتراك العميل في الخدمات المذكورة في أي وقت مع إخطاره مسبقاً. ولن يؤثر هذا الإلغاء على مسؤوليات العميل فيما يخص الخدمات الالكترونية (e-banking) التي تمت حتى تاريخ الإلغاء .

البند (11) المراسلات والإخطارات

يتم إرسال أي إخطار أو طلب أو أية مراسلات إلى العميل على عنوانه الثابت بسجلات البنك . وتعتبر كافة مراسلات البنك قد سلمت للعميل بمجرد إرسالها بالبريد العادي أو الإلكتروني أو أية شركة متخصصة في هذا المجال على آخر عنوان له ثابت بسجلات البنك وتكون حجة عليه في الإثبات ويجب على العميل عند تغيير عنوانه الثابت بسجلات البنك أن يقوم بإخطار البنك بذلك بموجب إخطار كتابي مسبق بمدة لا تقل عن شهر وبحضور العميل شخصياً.

البند (12) القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

تخضع هذه الشروط لقواعد وأحكام قوانين جمهورية مصر العربية ويتم تسوية أي نزاع قد ينشأ عن تأويلها أو تفسيرها أو تنفيذها عن طريق محاكم القاهرة على اختلاف أنواعها ودرجاتها .