

شروط وأحكام الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك العربي الأفريقي الدولي

التعريفات

تعني الكلمات والعبارات المكتوبة في هذا المستند، ما لم يقتضي سياق النص خلاف ذلك وفقاً لما يلي :
الخدمة: يقصد بها كافة الخدمات والمنتجات الإلكترونية التي يتيحها البنك للعميل من خلال الإنترنت البنكي أو التطبيق الإلكتروني أو الهاتف المصرفي أو الرسائل النصية أو أي قناة إلكترونية أخرى يعتمد عليها البنك.
الخدمات المصرفية الإلكترونية: الخدمة الإلكترونية المقدمة من البنك العربي الأفريقي الدولي للعميل/المستخدم المصرح له بذلك.
خدمة الهاتف المصرفي: الخدمة المقدمة عن طريق الهاتف للعميل/المستخدم المصرح له باستخدامها من خلال مركز خدمة العملاء بالبنك – الخط الساخن للبنك العربي الأفريقي الدولي.

خدمة الرسائل النصية القصيرة: خدمة إرسال البنك الكترونياً لرسائل نصية قصيرة إلى التليفون المحمول المحلي الخاص بالعميل للإخطار أو القيام بحركات على الحساب، وذلك بناءً على الحد الذي يضعه البنك لكل منتج والذي يمكن للبنك أن يغيره وفقاً لتقديره وحده.
كشف الحساب الإلكتروني: نسخة الكترونية من كشف الحساب الورقي- للعملاء الأفراد فقط- الشروط والأحكام متاحة على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك. يُرجى زيارة الموقع www.auib.com للاطلاع عليها ، ويعتبر كشف الحساب الإلكتروني حجة على العميل ما لم يعترض عليه خلال المدة المقررة قانوناً أو وفقاً للشروط المنظمة للحساب.

وسيلة التحقق: يقصد بها كافة وسائل التحقق من هوية المستخدم المعتمدة من البنك، بما في ذلك اسم المستخدم، وكلمة المرور، وكلمة المرور المستخدمة لمرة واحدة (OTP)، والقياسات الحيوية (مثل بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه)، أو أي وسيلة تحقق أخرى يعتمد عليها البنك مستقبلاً.

جهاز العميل: الجهاز الإلكتروني أو الهاتف المحمول أو أي وسيلة إلكترونية يستخدمها العميل للوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية.
العملية غير المصرح بها: أي عملية أو تعليمات يتم تنفيذها باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية دون موافقة العميل أو دون تفويض صحيح منه.

البيانات الامنية: يقصد بها جميع البيانات أو الرموز أو كلمات المرور أو وسائل التحقق أو أكواد التفعيل أو أي معلومات أمنية يستخدمها العميل للوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية أو تنفيذ العمليات.

الإشعارات الإلكترونية: يقصد بها الرسائل النصية أو رسائل البريد الإلكتروني أو الإشعارات داخل التطبيق أو أي وسيلة إلكترونية أخرى يعتمد عليها البنك للتواصل مع العميل.

يوم العمل: أي يوم عمل تكون فيه البنوك المصرية مفتوحة لمباشرة أعمالها، بخلاف يومي الجمعة والسبت والعطلات الرسمية في جمهورية مصر العربية

المستخدم: العميل أو الشخص المخول من قبل العميل لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية
اسم المستخدم: كود اسمي فريد يستخدم لتعريف المستخدم عند الدخول على الخدمات المصرفية الإلكترونية

كلمة المرور: كلمة سرية أو كود سري يجب أن يدخله المستخدم للدخول على الخدمة تثبت أنه هو الشخص نفسه الذي يدعي أنه هو

تعليمات المستخدم: أي طلبات أو تعليمات تنفذ من قبل العميل ويتم استلامها عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية
العملية: تنفيذ أي من الخدمات المصرفية المقدمة من خلال البنك

الشروط: يقصد بها هذه الشروط والأحكام، بما في ذلك أي تعديلات أو إضافات أو ملاحق تصدر من البنك وفقاً للقوانين والضوابط الرقابية السارية، والتي تصبح جزءاً لا يتجزأ منها اعتباراً من تاريخ نفاذها.

مع ضروره الأخذ في الاعتبار الى ان هذه الشروط والأحكام تعتبر منفصلة عن الشروط والأحكام المطبقة على كل منتج متاح من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأفراد والتطبيق الإلكتروني، حيث قد يخضع كل منتج لشروط وأحكام خاصة به .

الشروط والأحكام

يُعد استخدام العميل للخدمات المصرفية الإلكترونية أو التسجيل بها أو الاستمرار في استخدامها إقراراً صريحاً منه باطلاعه على هذه الشروط والأحكام وفهمها وموافقة عليها والتزامه الكامل بها، وذلك دون إخلال بأي شروط أو أحكام خاصة بأي منتج أو خدمة مصرفية أخرى.

نطاق الخدمة

للبنك الحق وفقاً لتقديره المطلق تحديد أو تخصيص نطاق وخصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعديلها أو توسيعها أو تقليصها في أي وقت وبلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة عند وجوب هذا الإخطار، وقد يتم الإخطار بواسطة وسائل الاتصال أوبأى طريقة تتراءى للبنك .

لا يلتزم البنك بإتاحة جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية لجميع العملاء، ويجوز أن يقتصر تقديم بعض الخدمات أو المنتجات على فئات محددة من العملاء أو الحسابات أو وفقاً لما يحدده البنك من ضوابط.

كما يجوز للبنك إيقاف أي خدمة أو ميزة أو منتج مؤقتاً أو نهائياً لأسباب تشغيلية أو تنظيمية أو أمنية أو امتثالاً للقوانين أو التعليمات الرقابية، دون أن يترتب على ذلك أي مسؤولية على البنك.

الاشتراك في الخدمة

للاشتراك لأول مرة في الخدمات المصرفية الإلكترونية أو لإيقاف الخدمة أو إعادة تشغيلها، يُرجى الرجوع إلى الموقع الرسمي للبنك أو التواصل مع أحد ممثلي خدمة العملاء من خلال زيارة أقرب فرع للبنك أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم ١٩٥٥٥، كما يمكن للعميل معرفة الخصائص المحدثة للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني للبنك أو مركز خدمة العملاء أو أقرب فرع. يقتصر الحق في الاشتراك بالخدمات المصرفية الإلكترونية على العميل الأصلي صاحب الحساب فقط، ولا يمتد هذا الحق إلى أي من حاملي التوكيلات أو الممثلين القانونيين أو أي طرف آخر، ويُعتبر أي اشتراك يتم خلاف ذلك باطلاً وغير ملزم للبنك. يقتصر الاشتراك في هذه الخدمات الإلكترونية على الأفراد الطبيعيين أصحاب الحسابات الأصلية البالغين فقط. لا يُمنح القصر وأصحاب الحسابات المشتركة و عديمو الأهلية إمكانية الوصول الكامل إلى أي من الخدمات أو الميزات المتاحة عبر هذه القنوات، ويجوز للبنك تقييد أو تحديد الصلاحيات الممنوحة لهم بما يتوافق مع القوانين السارية وإجراءات البنك الداخلية. يحتفظ البنك بحقه المطلق في قبول أو رفض أي طلب اشتراك أو إعادة تفعيل للخدمة أو تقييد بعض الخدمات أو المزايا، وذلك وفقاً لسياسات البنك الداخلية ومتطلبات الامتثال والقوانين والتعليمات الرقابية، دون التزام بالإفصاح عن أسباب الرفض متى كان ذلك جائزاً قانوناً.

الرسوم

لا توجد رسوم للدخول على حسابك عبر أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية يحتفظ البنك بحق تعديل الرسوم والمصروفات في أي وقت وفقاً لتقديره المطلق، ويُعتبر الإعلان عنها بالوسيلة التي يحددها إخطاراً نافذاً وملزماً للعميل. ويُعد استخدام العميل للخدمات بعد تاريخ سريان أي تعديل قبولاً صريحاً وملزماً منه لهذه الرسوم دون أي تحفظ. كما يلتزم العميل التزاماً غير قابل للإلغاء بسداد كافة الرسوم والمصروفات المرتبطة بخدمة الإنترنت البنكي، إن وجدت، وفقاً للتعريفات المعلنة من البنك. وفي حال ترتب على تنفيذ أي عملية رسوم أو مصروفات أو عمولات مستحقة لجهات خارجية أو شبكات دفع أو بنوك أخرى، يلتزم العميل بسدادها بالإضافة إلى الرسوم والمصروفات المستحقة للبنك.

التزامات العميل و حقوقه

➤ التسجيل بالخدمات

• خدمة تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول Mobil Application:

يقر العميل، بمجرد قبوله لهذه الشروط والأحكام واستخدامه للخدمة، بأن التسجيل في خدمات البنك عبر الهاتف المحمول يتم حصرياً من خلال التسجيل الذاتي بواسطة العميل داخل التطبيق الإلكتروني وفقاً للإجراءات التي يحددها البنك. كما يلتزم العميل بإتمام إجراءات التسجيل بنفسه وعدم السماح لأي شخص آخر باستخدام بياناته أو أجهزته أثناء عملية التسجيل، ويكون مسؤولاً مسؤولية كاملة عن صحة ودقة البيانات التي يقوم بإدخالها، وعن جميع الإجراءات التي تتم باستخدام بيانات التسجيل الخاصة به

• خدمة الانترنت البنكي Retail Internet Banking:

التسجيل في خدمات الإنترنت البنكي للأفراد غير متاح حالياً، و لا يوجد تسجيل ذاتي. وتقتصر الخدمة على المستخدمين القدامى الذين سبق تسجيلهم وفقاً لبيانات البنك. ويحتفظ البنك بحقه، وفقاً لتقديره المطلق، في إتاحة التسجيل الذاتي أو إعادة فتح باب التسجيل مستقبلاً دون الحاجة إلى تعديل هذه الشروط والأحكام.

➤ التعليمات الإلكترونية ووسائل التحقق

يلتزم العميل بالمحافظة على سرية جميع وسائل التحقق الخاصة به، بما في ذلك اسم المستخدم وكلمات المرور وأكواد التفعيل وكلمات المرور المستخدمة لمرة واحدة (OTP) وأي وسائل تحقق أخرى يعتمد عليها البنك، كما يلتزم بعدم الإفصاح عنها أو مشاركتها مع أي شخص، وعدم الاحتفاظ بها بطريقة تسمح للغير بالاطلاع عليها أو استخدامها. كما يلتزم العميل باستخدام وسائل التحقق من خلال أجهزة وشبكات آمنة، ويتحمل المسؤولية الكاملة عن جميع العمليات التي تتم نتيجة إخلاله بأي من الالتزامات الواردة في هذا البند.

➤ استخدام وسائل التحقق البيومترية

يتحمل العميل وحده المسؤولية الكاملة عن استخدام وسائل التحقق البيومترية، بما في ذلك بصمة الإصبع أو خاصية التعرف على الوجه أو أي وسيلة تحقق بيومترية أخرى يعتمدها البنك مستقبلاً، ويعتبر أي إجراء يتم بعد نجاح عملية التحقق البيومترية صادراً عن العميل وتحت مسؤوليته الكاملة، ويعفى البنك من أي مسؤولية ناشئة عن ذلك، ما لم يكن الضرر ناتجاً عن غش أو خطأ جسيم أو إهمال جسيم من جانب البنك. ويجوز للعميل تعطيل أو إلغاء استخدام وسائل التحقق البيومترية وفقاً للإجراءات التي يحددها البنك متى كانت تلك الوسائل اختيارية.

➤ مسؤولية العميل عن التعليمات

يكون العميل مسؤولاً مسؤولية كاملة عن صحة ودقة جميع البيانات والتعليمات التي يقدمها من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويجوز للبنك تنفيذها متى استوفت وسائل التحقق المعتمدة، دون التزام بالتحقق بصورة مستقلة من صحتها أو استكمالها. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار تنشأ عن إدخال بيانات غير صحيحة أو غير مكتملة أو غير دقيقة من جانب العميل.

➤ بيانات المستفيد

يتحمل العميل وحده المسؤولية عن صحة بيانات المستفيد والحسابات التي يقوم بإضافتها أو تعديلها أو استخدامها في تنفيذ العمليات. ويجوز للبنك الاعتماد على رقم الحساب أو رقم الـ IBAN أو أي معرف مصرفي آخر يقدمه العميل عند تنفيذ التحويلات، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية إذا تبين اختلاف اسم المستفيد عن البيانات الأخرى التي قدمها العميل، متى تم تنفيذ العملية وفقاً لبيانات التحويل المدخلة.

➤ الاستخدام المشروع للخدمة

يلتزم العميل باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية للأغراض المشروعة فقط، ويحظر عليه استخدامها في أي نشاط غير قانوني أو احتيالي أو بالمخالفة للقوانين أو اللوائح أو التعليمات الرقابية أو بما يخل بحقوق البنك أو الغير.

➤ إساءة استخدام الخدمة

يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أي استخدام غير مشروع أو غير مصرح به للخدمة ينتج عن عدم التزامه بإجراءات الحماية أو بإفصاحه عن وسائل التحقق الخاصة به أو مخالفته لهذه الشروط والأحكام.

➤ عدم تجاوز الرصيد المتاح

يتعهد العميل بعدم إصدار أي تعليمات أو إجراء أي تحويلات أو عمليات مالية تتجاوز الرصيد المتاح بحسابه. ويجوز للبنك رفض أو تعليق أو إلغاء تنفيذ أي عملية إذا لم يتوافر الرصيد الكافي أو إذا كان الحساب محل حجز أو تجميد أو يخضع لأي مناع قانوني أو تنظيمي، دون أن يترتب على ذلك أي مسؤولية على البنك.

➤ إلغاء الاشتراك بالخدمة

في حالة طلب العميل إلغاء الاشتراك في خدمة الإنترنت البنكي أو الموبايل البنكي، تظل جميع الطلبات والتعليمات المقدمة قبل تاريخ وقت استلام البنك لطلب الإلغاء صحيحة وناذرة وملزمة للعميل. كما تظل جميع العمليات التي تتم قبل تنفيذ الإلغاء الفعلي على أنظمة البنك تحت مسؤولية العميل الكاملة. ولا يترتب على إنهاء أو إلغاء الخدمة إعفاء العميل من أي التزامات أو رسوم أو عمليات سبق تنفيذها قبل تاريخ الإلغاء الفعلي.

➤ فقد الجهاز / الهاتف أو اختراق وسائل التحقق

يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً عند فقد الهاتف المحمول أو سرقته أو الاشتباه في اختراق بيانات الدخول أو استخدام غير مصرح به للخدمة، وذلك من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء أو بأي وسيلة أخرى يعتمدها البنك. وبظل العميل مسؤولاً عن جميع العمليات التي تتم قبل استلام البنك لهذا الإخطار واتخاذ الإجراءات الفنية اللازمة لإيقاف الخدمة أو تأمينها، وذلك ما لم يثبت أن الضرر يرجع إلى غش أو خطأ جسيم من جانب البنك.

➤ الرسوم والعمولات

يقر العميل بأنه اطلع على لائحة الرسوم والمصروفات والعمولات والعوائد المطبقة على الخدمات والمنتجات المصرفية، والمعلنة من خلال فروع البنك أو موقعه الإلكتروني أو قنواته الرسمية. كما يوافق على أحقية البنك في تعديل تلك الرسوم أو المصروفات أو العمولات وفقاً للقوانين والتعليمات الرقابية، ويعد استمرار العميل في استخدام الخدمة بعد سريان التعديل قبولاً منه بهذه التعديلات.

➤ الالتزام بقواعد مكافحة غسل الأموال

يقر العميل بأنه المستفيد الحقيقي من الحساب المرتبط بالخدمة، ويلتزم بعدم استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في أي معاملات تنطوي على غسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو أي نشاط غير مشروع. ويجوز للبنك طلب أي مستندات أو بيانات إضافية للتحقق من هوية العميل أو مصدر الأموال أو الغرض من أي عملية، ويلتزم العميل بتقديمها خلال المدة التي يحددها البنك، وذلك وفقاً للقوانين والتعليمات الرقابية السارية.

➤ الأجهزة والبرامج المستخدمة

يلتزم العميل باستخدام أجهزة وأنظمة تشغيل أصلية وأمنة ومحدثة عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وعدم استخدام أجهزة تم تعديل أنظمة تشغيلها أو تعطيل وسائل الحماية الخاصة بها، كما يلتزم بتنصيب وتحديث برامج الحماية المناسبة. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار تنشأ نتيجة استخدام العميل أجهزة أو برامج غير آمنة أو مخالفة لمتطلبات الأمان.

آلية التعامل مع شكاوى العملاء

في حالة وجود أية شكاوى/تخوفات، على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء وسيحاول البنك حل المشكلة في أقرب وقت ممكن ولكن قد تكون المشكلة معقدة وتتطلب مزيد من الوقت لحلها وقد يطلب البنك من العميل التوقيع على شكوى رسمية مع تقديم معلومات/مستندات أخرى عند الحاجة ، و يلتزم العميل بتقديم البيانات والمستندات التي يطلبها البنك متى كانت لازمة لفحص الشكوى، ويترتب على عدم تقديمها تعليق مدة الفحص إلى حين استيفائها، وذلك دون الإخلال بالمواعيد المقررة قانوناً متى كان التعليق بسبب يرجع إلى العميل. يحق للعميل تقديم الشكوى إلى البنك العربي الأفريقي و تسجيلها بأحد الوسائل التالية التي يوفرها البنك :

• مركز الاتصال الهاتفي ١٩٥٥٥ أو رقم ٢٠٢٢٦٧٣٣١٠٧ + من خارج البلاد .

• من خلال ملء نموذج الشكاوي المتاح في الفروع

• البريد الإلكتروني: Complain@aaib.com

• الموقع الإلكتروني: www.aaib.com

و يجوز للبنك تحديث وسائل استقبال الشكاوى أو إضافة وسائل إلكترونية أخرى، ويعتبر الإعلان عنها من خلال الموقع الإلكتروني أو القنوات الرسمية للبنك إخطاراً كافياً للعملاء.

يلتزم البنك بالرد على الشكوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديمها (فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية قد يستغرق الفحص أكثر من ١٥ يوم عمل) .

يمكن للبنك إحالة كل أو جزء من الشكوى إلى بنك آخر: إذا كان موضوع الشكوى يقع تحت طائلة المسؤولية الكلية أو المشتركة مع ذلك البنك.

في حالة عدم قبول العميل رد البنك بتعيين على العميل إخطار البنك كتابياً خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ الرد متضمناً أسباب عدم القبول وفي حالة عدم قيام العميل بذلك يعتبر قبولاً ضمناً للرد

في حال إخطار البنك بعدم قبول الرد يقوم البنك بإعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى والرد على العميل خلال ١٥ يوم عمل يجوز للعميل تصعيد الشكوى للبنك المركزي في حاله عدم الرد على شكواه خلال الفترة المقررة أو عدم قبول الرد الثاني من البنك لمزيد من المعلومات عن حقوق العملاء و آلية التعامل مع الشكاوي برجاء زيارة الموقع الرسمي للبنك www.aaib.com في حالة رغبة العميل في إيقاف/إعادة تشغيل الخدمات المصرفية الإلكترونية، يجب على العميل الاتصال بمركز خدمة العملاء أو زيارة أقرب فرع للبنك.

يجوز استخدام وسيلة تصديق أحادية للتصديق على عمليات التحويل بين حسابات العميل بنفس البنك داخل جمهورية مصر العربية وكذلك سداد القروض أو بطاقات الائتمان أو انشاء شهادات أو حسابات أو ودائع.

يجب تطبيق مبدأ الرقابة المزدوجة على الأقل (معد/ مدقق أو مصرح) على تحويلات الأشخاص الاعتبارية لمستفيد آخر لا في حالة طلب العميل غير ذلك كتابياً. ويلتزم كل من المعد و المدقق و المصرح باستخدام وسائل اثبات الهوية (التصديق) مثل اسم المستخدم و كلمة المرور بالإضافة لكلمة المرور المستخدمة مرة واحدة التي تصدر باستخدام أجهزة رموز الأمان.

يمكن للعميل تقديم طلبات متعلقة بعمليات ائتمانية (قروض، تسهيلات ائتمانية، بطاقات ائتمان، الخ) عبر الانترنت وسيتم التواصل معه من قبل البنك و التوجه لأقرب فرع و ذلك لتوقيع المستندات وحصول البنك على توقيع العميل قبل منح اي نوع من التسهيلات.

في حالة تعذر البنك عن تقديم منتج أو خدمة للعميل، يحق له معرفة اسباب الرفض – إن أمكن – وبما لا يتعارض مع القوانين ذات الصلة ، كما يحق له استعادة المستندات الأصلية التي قدمها لدى طلب المنتج أو الخدمة المصرفية.

يحق للعميل الحصول على الرقم المرجعي للشكاوى خلال يومين عمل من تاريخ تسجيل الشكوى ليتكمن من مراجعتها بسهولة عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء ١٩٥٥٥ أو ١٥٥٩٠ لعملاء الثروات أو رقم ٢٠٢٢٦٧٣٣١٠٧ + من خارج البلاد.

مع ضروره الاخذ في الاعتبار الى انه لا يترتب على تقديم الشكوى وقف تنفيذ العمليات أو التعليمات السابقة أو تعليق التزامات العميل، ما لم يقرر البنك خلاف ذلك أو يوجب القانون ذلك.

التزامات البنك و حقوقه

➤ الاعتماد على تعليمات العميل

يحق للبنك الاعتماد على جميع الطلبات والتعليمات والعمليات التي يتم استلامها وتنفيذها من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية باستخدام وسائل التحقق المعتمدة، والتعامل معها باعتبارها صادرة من العميل أو من يفوضه، وذلك ما لم يتبين للبنك وجود مؤشرات احتيال أو استخدام غير مشروع أو مخالفة للقانون تستوجب إيقاف التنفيذ أو التحقق من العملية.

➤ رفض أو تعليق أو تأخير تنفيذ التعليمات

- يحتفظ البنك بحقه، وفقاً لتقديره ووفقاً للقوانين والضوابط الرقابية السارية، في رفض أو تعليق أو تأخير تنفيذ أي طلب أو تعليمات أو معاملة، كلياً أو جزئياً، دون أن يترتب على ذلك أي مسؤولية على البنك، وذلك في أي من الحالات الآتية على سبيل المثال:
- إذا كانت البيانات أو المعلومات أو المستندات المقدمة غير مكتملة أو غير صحيحة أو غير واضحة.
 - إذا تعذر التحقق من هوية العميل أو صحة التعليمات.
 - إذا كانت العملية محل اشتباه أو تنطوي على مخاطر احتيال أو إساءة استخدام.
 - إذا تعارض تنفيذ العملية مع القوانين أو اللوائح أو التعليمات الرقابية أو سياسات وإجراءات البنك.
 - إذا اقتضت متطلبات مكافحة غسل الأموال أو مكافحة تمويل الإرهاب أو العقوبات أو إجراءات "اعرف عميلك" (KYC) أو أي متطلبات رقابية أخرى ذلك
 - إذا صدر أمر أو قرار من جهة قضائية أو رقابية أو إدارية مختصة يمنع تنفيذ العملية.
- وللبنك، متى رأى ضرورة لذلك، أن يطلب من العميل أي بيانات أو مستندات أو معلومات إضافية قبل تنفيذ العملية أو بعدها.

➤ مراجعة العمليات والرقابة عليها

يحتفظ البنك بحقه في مراجعة ومراقبة جميع العمليات التي تتم من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية للتحقق من توافقها مع القوانين والتعليمات الرقابية وسياسات البنك الداخلية وإجراءات إدارة المخاطر والامتثال، كما يجوز للبنك اتخاذ ما يراه مناسباً من إجراءات للتحقق من أي عملية يشتبه في عدم مشروعيتها أو مخالفتها للقانون أو لتلك الشروط والأحكام.

➤ حدود المعاملات والخدمات

يجوز للبنك، وفقاً لتقديره المطلق ووفقاً لما تقتضيه القوانين والتعليمات الرقابية، تحديد أو تعديل الحدود اليومية أو الشهرية أو حدود القيمة أو العدد الخاصة بالعمليات المنفذة من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، سواء بالنسبة للتحويلات أو المدفوعات أو غيرها من الخدمات.

كما يجوز للبنك تطبيق حدود مختلفة تبعاً لنوع العميل أو الحساب أو المنتج أو مستوى المخاطر أو أي معايير أخرى يعتمدها البنك.

➤ تطوير الخدمات

يجوز للبنك في أي وقت إضافة أو تعديل أو تعليق أو إلغاء أي من الخدمات أو المنتجات أو المزايا أو الخصائص المتاحة من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، متى اقتضت ذلك اعتبارات تشغيلية أو فنية أو أمنية أو تنظيمية أو رقابية، مع إخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة متى كان هذا الإخطار واجباً.

ويعتبر استمرار العميل في استخدام الخدمة بعد سريان أي تعديل قبولاً منه لهذا التعديل.

➤ تنفيذ التعليمات

لا يلتزم البنك بتنفيذ أي تعليمات أو عمليات إذا كانت مخالفة للقوانين أو اللوائح أو التعليمات الرقابية أو سياسات البنك أو إذا تعذر تنفيذها لأسباب تشغيلية أو أمنية أو تقنية أو لأي سبب خارج عن إرادة البنك.

➤ مستوى الخدمة

يبدل البنك العناية المهنية المعتادة لتوفير الخدمات المصرفية الإلكترونية والمحافظة على استمرارية تشغيلها وكفاءتها، إلا أنه لا يضمن خلو الخدمة من الانقطاع أو الأعطال أو التأخير الناتج عن ظروف أو أسباب خارجة عن إرادته.

➤ مسؤولية البنك

- لا يكون البنك مسؤولاً عن أي خسائر أو أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو تبعية تنتج عن:
 - إدخال العميل بيانات غير صحيحة، غير دقيقة أو غير مكتملة.
 - استخدام العميل للخدمة بالمخالفة لهذه الشروط والأحكام.
 - إخلال العميل بواجب المحافظة على وسائل التحقق أو إفشائها للغير.
 - استخدام الغير لوسائل التحقق نتيجة إهمال العميل.
 - تعطل أو انقطاع شبكات الاتصالات أو الإنترنت أو الكهرباء أو أنظمة الدفع أو أي خدمات مقدمة من جهات خارجية.
 - أي أسباب أو ظروف خارجة عن إرادة البنك.
- وذلك كله دون إخلال بمسؤولية البنك عن الأضرار التي تثبت أنها نشأت نتيجة غش أو خطأ جسيم أو إهمال جسيم من جانبه.

➤ التعاقد مع الغير

يجوز للبنك الاستعانة بأي طرف ثالث أو مزود خدمة أو شركة متخصصة لتنفيذ أو تشغيل أو دعم أي من الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك وفقاً للقوانين والتعليمات الرقابية، مع التزام البنك بالحفاظ على سرية بيانات العملاء في الحدود التي يفرضها القانون.

➤ القوة القاهرة

لا يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير أو توقف أو عدم تنفيذ للخدمات المصرفية الإلكترونية إذا كان ذلك ناشئاً عن قوة القاهرة أو ظرف طارئ أو سبب خارج عن إرادته، بما في ذلك - وعلى سبيل المثال لا الحصر الكوارث الطبيعية، والحروب، والاضطرابات، والهجمات الإلكترونية واسعة النطاق، وانقطاع خدمات الاتصالات أو الإنترنت أو الكهرباء، أو تعطل أنظمة الدفع أو الشبكات أو صدور قرارات أو تعليمات من الجهات المختصة.

وفي حال توقف الخدمة لأي من الأسباب المشار إليها، يبذل البنك العناية المهنية المعتادة لاستعادة الخدمة في أقرب وقت ممكن، ويقوم متى كان ذلك ممكناً عملياً - بإخطار العملاء بالمدة أو الموعد المتوقع لاستعادة الخدمة.

➤ إتاحة الخدمة والصيانة

تتاح الخدمات المصرفية الإلكترونية على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع، وذلك مع مراعاة فترات التوقف اللازمة لإجراء أعمال الصيانة الدورية أو الطارئة أو تحديث الأنظمة أو تحسين مستوى الخدمة.

ويجوز للبنك تطبيق الخدمة كلياً أو جزئياً خلال تلك الفترات، على أن يقوم - متى كان ذلك ممكناً عملياً - بإخطار العملاء مسبقاً بالوسيلة التي يراها مناسبة.

➤ سرية البيانات

يلتزم البنك بالمحافظة على سرية بيانات العملاء ومعلوماتهم وفقاً لأحكام القوانين والتعليمات الرقابية السارية، ولا يجوز الإفصاح عنها إلا في الأحوال التي يجيزها القانون أو بناءً على موافقة العميل أو تنفيذاً لأمر أو حكم صادر من جهة قضائية أو رقابية أو إدارية مختصة.

كما يجوز للبنك مشاركة أو الإفصاح عن البيانات في الحدود اللازمة مع الشركات التابعة له أو مقدمي الخدمات أو الجهات المتعاقد معها أو الجهات الرقابية أو أي جهة أخرى يكون الإفصاح لها لازماً لتقديم الخدمة أو تنفيذ العمليات أو الوفاء بالتزام قانوني أو رقابي، وذلك مع الالتزام بمتطلبات السرية وحماية البيانات المقررة قانوناً.

➤ الملكية الفكرية

تظل جميع حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك البرامج والتطبيقات والأنظمة والرسومات والتصميمات والعلامات التجارية والنصوص والمحتوى الإلكتروني، مملوكة للبنك أو للجهات المالكة لها.

ولا يجوز للعميل نسخ أو تعديل أو إعادة إنتاج أو توزيع أو نشر أو تحميل أو استغلال أي من تلك الحقوق أو المواد بأي صورة دون موافقة كتابية مسبقة من البنك، ويحق للبنك اتخاذ جميع الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوقه في حال مخالفة ذلك.

➤ إضافة الحسابات الجديدة

يجوز للبنك إضافة أي حسابات أو منتجات مصرفية جديدة تخص العميل إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية متى كانت قابلة للإتاحة من خلال الخدمة، وذلك وفقاً للقوانين والتعليمات الرقابية وسياسات البنك.

➤ الاحتفاظ بالمحادثات

للبنك الحق في تسجيل مكالمات العميل خلال استخدام خدمة الهاتف المصرفي واستعمال هذا التسجيل في حل أي مشكلة قانونية قد تنشأ في المستقبل وبدون أي مسؤولية على البنك .

الاجراءات الامنيه

يتحمل العميل مسؤولية ضمان أعلى مستويات الأمان لمعدات الاتصال والحاسب الآلي و الهواتف الذكية الخاصة به ، و ما يستتبع ذلك من الالتزام بكفاءة وفعالية أنظمة الحماية والتجنب من الفيروسات، ومعايير وإجراءات كشف/مواجهة الاختراق بالأجهزة المستخدمة للدخول على خدمات البنك الإلكترونية.

يكون العميل مسؤولاً عن الاطلاع والامتثال لأية تنبيهات أمنية يتم نشرها على موقع البنك العربي الأفريقي الدولي www.aaiib.com و/أو أي قنوات أخرى .

يجب على العميل عدم الإفصاح عن كلمة المرور أو أي من وسائل تأكيد الشخصية الخاصة بالخدمات الإلكترونية لأي شخص ولأي سبب كان، بما في ذلك موظفي البنك. وفي حالة حصول أي طرف آخر على أي منهم يعتبر ذلك تصريحاً من العميل لهذا الشخص باستخدام حساباته وما يتبعه من تحمله لكافة المخاطر والمسؤوليات والعمليات الناشئة وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك. ولا يحق للعميل أن يتقدم بطلب رد لأي خسائر ناتجة عن هذه المعاملات إلا في حالة ثبوت إهمال أو تصرف متعمد من قبل البنك بخصوص هذه العمليات .

يلتزم العميل بإخطار البنك مباشرة بأي تعليمات قد تصدر من أي شخص غير مسموح له أو مشتبه فيه بالدخول على الحسابات الخاصة بالعميل .

إنهاء أو تعليق الخدمات الإلكترونية:

يحق للبنك، وفقاً لتقديره المطلق ولحماية مصلحة العميل، أن يقوم بوقف أو إنهاء أو الحد من استخدام العميل للخدمة أو أي جزء منها، مع مراعاة ضرورة إخطار العميل بالوسيلة التي يراها البنك مناسبة. ولن يؤثر ذلك على الحقوق أو التعويضات المستحقة لأي من الطرفين حتى تاريخ الإنهاء، على أن يتم إبلاغ العميل بسبب وقف أو إلغاء الخدمة إن أمكن.

يحق للبنك تعليق بعض طلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية أو كلها وذلك لإغلاق روتيني أو طارئ، أو لصيانة الخدمات أو تحسينها أو في حال عدم استخدام الخدمة لوقت طويل نسبياً (٦ أشهر) أو في حالة رؤية البنك أن من الضروري أو المستحسن أن يفعل ذلك .

يحق للبنك أن يعلق وينهي الخدمة بدون سابق إنذار حال حدوث خرق من جانب العميل لأي من هذه الشروط والأحكام أو في حال ما اذا نما إلى علم البنك وفاة العميل أو إشهار إفلاسه أو فقدان أهليته .

كما يتم إغلاق الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بالعميل فور إغلاق الحسابات الخاصة به طرف البنك .

شروط وأحكام عامه

تعد الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الانترنت والموبايل البنكي، بما في ذلك تلك التي يوافق عليها العميل عند التسجيل وأي شروط إضافية تظهر عبر شاشات النظام لبعض الخدمات، جزءاً لا يتجزأ من طلب الاشتراك وملزمة للعميل. ويعتبر تقديم العميل لطلب الاشتراك إقراراً صريحاً بالاطلاع والالتزام بجميع الشروط والأحكام، كما يعد أي تعديل أو إضافة تظهر عبر النظام التزاماً قانونياً نافذاً على العميل دون حاجة إلى موافقة مسبقة .

بموجب طلب الخدمة، يفوض العميل البنك تفويضاً نهائياً غير قابل للرجوع فيه بالخصم من أي من الحسابات الخاصة بالعميل لدى البنك، أو من جميعها، وذلك لسداد كافة الرسوم والمصروفات الناتجة عن أي طلبات أو تعليمات يتم تقديمها عن طريق الخدمة. كما يلتزم العميل بأي تغييرات قد تطرأ في هذا الشأن، والتي يتم نشرها على الموقع الخاص بالبنك العربي الأفريقي الدولي : www.aaib.com، و/أو عبر كافة وسائل وقنوات التواصل الأخرى .

البنك غير مسئول عن الحفاظ على سرية المعلومات المتاحة لموظفي الشركة المستخدمة للخدمة المفوضين من قبل الشركة باستخدام هذه الخدمة هذا (الشرط خاص بالشركا ت فقط).

يوافق العميل على تعويض البنك عن جميع الأفعال والإجراءات والتكاليف والخسائر والأضرار من أي نوع، التي قد تلحق بالبنك نتيجة أي إخلال من جانب العميل بالالتزام بما ينشأ عن هذا التطبيق .

تُعد هذه الشروط والأحكام منفصلة عن الشروط والأحكام المطبقة على كل منتج متاح من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأفراد والتطبيق الإلكتروني، حيث قد يخضع كل منتج لشروط وأحكام خاصة به

تتوفر الخدمات البنكية الإلكترونية طوال أيام الأسبوع على أن يتم إبلاغ العملاء في حالة انقطاع الخدمة لعمل صيانة محددة مسبقاً بالطريقة التي يراها البنك مناسبة على سبيل المثال وليس الحصر رسائل نصية، بريد إلكتروني، أو من خلال الموقع الرسمي للبنك www.aaib.com

يحتفظ البنك، وفقاً لتقديره المطلق، بحق تعديل أو تغيير هذه الشروط والأحكام في أي وقت، وتُعتبر تلك التعديلات جزءاً لا يتجزأ منها وملزمة للعميل دون الحاجة إلى موافقة كتابية مسبقة. ويُعد إخطار البنك للعميل بأي وسيلة يراها مناسبة، بما في ذلك الإعلانات المنشورة بمقار الفروع أو عبر وسائل الإعلام، بمثابة إخطار رسمي نافذ، وتسري التعديلات من تاريخ هذا الإخطار .

يلتزم العميل بالتعاون مع البنك في حالة إجراء أي تحقيقات أو مطالبات ذات صلة بالخدمة أو باستخدامها .

تحرر الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الانترنت والموبايل البنكي باللغتين العربية والإنجليزية، ويُعد كل منهما متساوياً في القوة والإلزام القانوني. وفي حالة وجود أي خلاف بشأن تفسير النصوص أو اختلاف الألفاظ، يُعتبر النص العربي هو المرجع الملزم والحاكم النهائي .

يخضع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك الخدمات المقدمة عبر شبكة الانترنت، للقوانين المصرية واللوائح التنفيذية والضوابط الرقابية المطبقة في هذا الشأن، وما يصدر من تعديلات لاحقة .

تسري هذه الشروط والأحكام العامة على خدمة الانترنت والموبايل البنكي المقدمة من البنك العربي الأفريقي الدولي والمرخصة من البنك المركزي المصري، ويعتبر تسجيل العميل في الخدمة موافقة صريحة منه على الاطلاع والالتزام بكافة الشروط والأحكام الخاصة بها .