

شروط وأحكام ترميز البطاقات



بنك بيت التمويل الكويتي
KFH
E G Y P T

الشروط والأحكام:

- تنطبق هذه الشروط والأحكام على خدمة ترميز البطاقات التي يقدمها بنك بيت التمويل الكويتي - مصر (KFH)، وتنظم استخدام البطاقات المرتبطة بالمحافظ الرقمية.

1. التعريفات:

- ترميز البطاقات: هي خدمة استبدال رقم بطاقتك الفعلي برقم (رمز) مميز يتم توليده عشوائياً. يُستخدم هذا الرمز أثناء المعاملات بدلاً من بيانات بطاقتك الفعلية.
- العميل: هو أي شخص طبيعي أو اعتباري قام بإنشاء علاقة مصرفية مع بنك بيت التمويل الكويتي - مصر، أو يستفيد من أي من الخدمات أو المنتجات المالية والمصرفية التي يقدمها البنك، أو يسعى لذلك. يشمل هذا التعريف، على سبيل المثال لا الحصر، جميع المتعاملين مع البنك من أفراد وشركات، بما في ذلك أصحاب الحسابات، والمقترضين، والمستثمرين، وحاملي البطاقات المصرفية، والمستفيدين من أي خدمة مصرفية أخرى يقدمها البنك.
- البنك: يُقصد به بنك بيت التمويل الكويتي - مصر وجميع فروعها.
- توفير البطاقات المرمزة: الترميز هو عملية إعادة إنشاء رقم الحساب الأساسي (PAN) للبطاقة - وهو الرقم المكون من 16 رقماً على البطاقة البلاستيكية - برقم بطاقة بديل وفريد، أو "رمز مميز". يمكن استخدام الرموز في معاملات نقاط البيع، أو عمليات الشراء عبر التطبيقات، أو عمليات الشراء عبر الإنترنت/التجارة الإلكترونية.
- المحفظة الرقمية/x-Pays: يُقصد بها منصات الدفع (Apple Pay، Samsung Pay، Fitbit، Garmin، Google) التي تتيح عملية ترميز البطاقات الحقيقية على الهواتف المحمولة.
- البنك المُصدر: البنك المصرح له من البنك المركزي المصري بإصدار أدوات الدفع الإلكترونية بأنواعها المختلفة مع الشبكات صاحبة علامة القبول للعملاء والتصديق على المعاملات المالية والتحويلات التي تتم باستخدام أدوات الدفع، والتأكد من توافق هذه العمليات مع الضوابط الرقابية الصادرة عن البنك المركزي المصري.
- تقنية اتصال المجال القريب (NFC): هي تقنية تُسهّل الاتصال بين جهازين أو أداتين ضمن مسافة قريبة، لا تتجاوز عادةً 4 سم، من خلال مجموعة من بروتوكولات الاتصال المُعتمدة.
- وسائل التحقق من حامل البطاقة على الأجهزة الإلكترونية (CDCVM): هي الوسائل التي يتم استخدامها للتحقق من حامل البطاقة من خلال الأجهزة الإلكترونية عن طريق إحدى وسائل المصادقة الآتية: الرقم السري الخاص للهاتف المحمول أو المصادقة البيومترية على سبيل المثال التحقق ببصمة الأصبع أو التحقق ببصمة العين.

2. الشروط والأحكام العامة:

- يمكن للعميل استخدام الخدمة وفقاً للشروط والأحكام التي يحددها مُصدر الجهاز/البنك المُصدر.
- يجب على العميل قراءة والموافقة على الشروط والأحكام من خلال التطبيق قبل ترميز رقم البطاقة على الهاتف المحمول.
- يُقر العميل بأنه مسؤول عن جميع المعاملات والتعليمات التي تُنفذ عبر خدمة ترميز البطاقة إذا تم تنفيذ هذه المعاملات والتعليمات من خلال المحفظة الرقمية الخاصة به، وأنه مسؤول مسئولية كاملة قبل الغير عن هذه المعاملات والتعليمات دون أدنى مسئولية على البنك.
- لا يجوز لحامل البطاقة إجراء أي المعاملات المالية و/أو المشتريات التي تتجاوز رصيده في حساب البطاقة؛ وإلا، سيتم رفض هذه المعاملات من البنك فوراً، سواءً بإشعار أو بدون.
- يجب على العميل تجنب استخدام أي جهاز محمول يعمل بنظام تشغيل مُعدّل، مثل جهاز iOS مُخترق الحماية.

- يُقر العميل ويوافق على أن المعاملات التي تتم عبر محفظته الرقمية قد تستخدم وسائل التحقق من حامل البطاقة من خلال الأجهزة الإلكترونية (CDCVM). وتقع مسؤولية أمان وسلامة طرق مصادقة جهاز العميل على عاتقه وحده ولا يتحمل البنك مسؤولية أي خسائر أو معاملات غير مصرح بها ناتجة عن اختراق أو إساءة استخدام بيانات التحقق من جهاز العميل.
- يجب على العميل إبلاغ البنك فوراً بأي تحديثات تطرأ على بياناته أو معلوماته الشخصية أثناء استخدام التطبيق.
- لا يتحمل البنك مسؤولية أي رفض من قبل أي تاجر أو جهة لقبول المدفوعات المقدمة عبر الخدمة. كما لا يتحمل البنك مسؤولية الجودة أو التسليم أو أي جانب من جوانب السلع أو الخدمات التي يحصل عليها العميل من أي تاجر أو جهة عبر الخدمة، ويجب معالجة أي شكاوى أو نزاعات أو مسائل تتعلق بهذه الأمور مباشرة مع التاجر أو الجهة المعنية، ويقتصر دور البنك على تنفيذ طلب الخصم أو الإيداع في حساب البطاقة المستخدمة ويشمل ذلك تنفيذ أي إشعارات إيداع صادرة بشكل صحيح من التاجر أو الجهة المعنية.
- يتحمل العميل مسؤولية التحقق من تطابق رقم الهاتف المحمول المسجل لدى البنك للبطاقات الصادرة مع الرقم المستخدم عند طلب ترميز البطاقة عبر التطبيقات الإلكترونية.
- يتطلب الاشتراك في الخدمة الموافقة الإلكترونية على هذه الشروط والأحكام.
- يلتزم العملاء مستخدمي الخدمة بقراءة جميع التحذيرات ورسائل التنبيه، مثل تنبيهات الأمان أو الإشعارات المتعلقة بمحاولات الاحتيال، والموافقة عليها.
- يمكن للعميل ربط بطاقته بالمحفظة الرقمية باتباع التعليمات الواردة في تطبيق المحفظة الرقمية ولا تُقبل الإضافة إلا للبطاقات التي تستوفي معايير البنك المحددة، بمجرد ربط البطاقة بنجاح يمكن للعميل استخدام محفظته الرقمية بسهولة لإجراء عمليات الشراء لدى التجار الذين يقبلون معاملات المحفظة الرقمية، مع مصادقة هذه المعاملات باستخدام المصادقة البيومترية (التعرف على الوجه أو بصمة الإصبع) أو رمز المرور الخاص بهاتفه المحمول ويمكن للعملاء إزالة بطاقاتهم المسجلة من المحفظة الرقمية عبر تطبيق المحفظة الرقمية أو بالتواصل مع مركز خدمة العملاء بالبنك.
- عند إلغاء العميل لبطاقة مرتبطة بمحفظته الرقمية، يجب عليه أيضاً تعطيل خاصية الترميز الخاصة بالمحفظة حيث أنه يبقى الرمز فعالاً حتى يطلب العميل إزالته.
- في حال رغبة العميل في تغيير رقم الهاتف المحمول المرتبط بخدمة الترميز، يجب عليه/عليها إخطار البنك فوراً ليتخذ البنك الإجراءات اللازمة، ويقر العميل بمسئوليته عن النتائج المترتبة على عدم إخطار البنك بتغيير رقم الهاتف فوراً دون أدنى مسؤولية على البنك.
- يلتزم العميل التزاماً لا رجعة فيه بتعويض البنك عن جميع الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات، بما في ذلك أتعاب المحاماة والاستشارات التي يتكبدها البنك نتيجة تنفيذ تعليمات المستخدم (العميل).
- البنك غير مسؤول عن المحفظة الرقمية، وبالتالي لا يتحمل مسؤولية استخدامها أو أمانها، ويقتصر دور البنك على مساعدة العميل في استخدام بطاقة العميل داخل المحفظة الرقمية. ولا يتحمل البنك مسؤولية أي مشاكل تتعلق بالمحفظة الرقمية.
- يقر العميل بأن البنك لا يتحمل أي مسؤولية عن أي انقطاع في الخدمة، أو رسوم ناتجة عن هذه الانقطاعات، أو أعطال عامة متعلقة بالإنترنت أو شبكة الهاتف المحمول.

3. شروط المحفظة الرقمية للجهات الخارجية:

- تنظم هذه الشروط كيفية تسهيل البنك لاستخدام بطاقات بيت التمويل الكويتي - مصر (الخصم، الائتمان، أو مسبقة الدفع) عند إضافة العميل البطاقة أو الاحتفاظ بها في المحفظة الرقمية:
- (أ) شروط وأحكام البطاقات: تبقى الشروط والأحكام المطبقة على بطاقة (بطاقات) العميل (شروط البطاقة) سارية المفعول عند استخدام العميل لبطاقته في المحفظة الرقمية. كما يضع مقدم خدمة المحفظة الرقمية شروطاً وأحكاماً وسياسات (بما في ذلك سياسة الخصوصية) والتزامات تنطبق على استخدام العميل للمحفظة الرقمية ويجب على العميل التأكد من قراءته لهذه الشروط والأحكام والسياسات وموافقته عليها.
- (ب) استخدام بطاقة العميل عن طريق المحفظة الرقمية: تتطلب إضافة بطاقة إلى المحفظة الرقمية اتباع التعليمات والخطوات التي يحددها مقدم خدمة المحفظة الرقمية وأي إجراءات إضافية من البنك أو مقدم الخدمة، ليست كل البطاقات مؤهلة لاستخدام المحفظة الرقمية. بمجرد إضافتها، لا تسمح المحفظة الرقمية بإجراء عمليات الشراء إلا في الأماكن التي تُقبل فيها. يمكن إزالة البطاقات من المحفظة الرقمية في أي وقت باتباع إجراءات الإزالة التي يحددها مقدم الخدمة. ستظل أي معاملات مستحقة على المحفظة الرقمية على البطاقة وقت الإزالة قيد المعالجة، ويظل حامل البطاقة مسؤولاً عن سداد تلك المعاملات.

4. الخصوصية والأمان:

- هذه الخدمة مخصصة حصرياً لاستخدام العميل فقط، ويجب على العميل عدم السماح لأي شخص آخر أو تمكنه من استخدام الخدمة أو الاستفادة منها نيابة عنه في أي وقت.
- يتحمل العميل مسؤولية الحفاظ على هاتفه المحمول، ورقم التعريف الشخصي (PIN)، ورمز المرور المرتبط بالتطبيق/المحفظة، وجميع وسائل الوصول الأخرى إلى التطبيق/المحفظة، وأن أي سوء استخدام ناتج عن عدم المحافظة على أي من هذه المعلومات يكون مسؤولية العميل.
- يحتفظ البنك بسرية جميع البيانات والمعلومات الواردة من العميل بخصوص الخدمة، بالإضافة إلى ذلك، يضمن البنك سرية جميع المعاملات التي يجريها العميل عبر أي وسيلة إلكترونية متعلقة بالخدمة. لا يجوز لكل من البنك والعميل الإفصاح عن المعلومات أو المعاملات المذكورة أعلاه إلا وفقاً للقوانين المعمول بها في جمهورية مصر العربية، أو تنفيذاً لأي أحكام، أو أوامر، أو وفقاً لشروط وأحكام الخدمة.
- يتحمل العميل وحده المسؤولية عن جميع المعاملات التي تتم عبر الخدمة، شريطة أن يتم تنفيذها باستخدام البطاقات المرتبطة بالخدمة، وأن يتم التحقق من صحتها باستخدام رقم التعريف الشخصي (MPIN) أو طريقة المصادقة البيومترية التي يحددها العميل.
- يتحمل العميل مسؤولية تأمين الهاتف المحمول المستخدم في معاملات الدفع عبر الخدمة.
- لن يتحمل البنك مسؤولية أي خسارة أو ضرر يتكبده العميل نتيجة سوء استخدام الخدمة أو إساءة استخدامها، أو أي خطأ من جانب العميل، أو أعطال الخدمة الناتجة عن أخطاء العميل، أو عدم كفاية الرصيد في حساب بطاقة العميل، أو أي أسباب أخرى تعود إليه. بالإضافة إلى ذلك، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي أعطال في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة.
- لن يكون البنك مسؤولاً عن أي أخطاء في المعلومات التي يقدمها العميل عند استخدام بطاقة بنك بيت التمويل الكويتي - مصر من خلال الخدمة.
- يتحمل العميل وحده المسؤولية عن جميع الأضرار التي قد تصيب البنك في حال فقدان هاتفه المحمول أو إجراء معاملات غير مصرح بها عبر الخدمة، ويجب على العميل إبلاغ البنك فوراً وإيقاف البطاقة (البطاقات) المعنية فوراً عن طريق الاتصال بمركز الاتصال على الرقم 19072 أو 0020221229500 من خارج مصر، أو زيارة أقرب فرع لبنك بيت التمويل الكويتي - مصر.
- يوافق العميل بموجب هذا على إفصاح البنك عن أي معلومات تتعلق بحسابه (حساباته) لأي من الشركات التابعة له أو وكيله أو مقدمي الخدمات الخارجيين (بما في ذلك الجهات التقنية أو المصرفية أو التسويقية). كما تشمل هذه الموافقة الجهات التي أبرم معها البنك اتفاقيات لخدمات محددة، مثل ترميز البطاقات، والتي يتيح لها البنك الوصول إلى هذه المعلومات بالطريقة التي يراها مناسبة وضرورية.
- يجب على العميل عدم مشاركة أي أسماء مستخدمين أو رموز / كلمات مرور أو أي معلومات أخرى متعلقة ببطاقته أو جهازه. في حال مشاركة العميل هذه المعلومات مع آخرين، فقد يتمكنون من الوصول إلى محفظته الرقمية وإجراء عمليات شراء باستخدام بطاقته أو الحصول على معلوماته الشخصية. وقبل استبدال أي جهاز أو التخلص منه، يجب على العميل التأكد من حذف جميع معلومات البطاقة منه، ويجب على العميل الاتصال بالبنك فوراً في حال فقدان أو سرقة أي جهاز يحمل عليه بطاقة، أو في حال الاشتباه في وجود عملية احتيال تتعلق ببطاقته، ولن يكون البنك مسؤولاً عن أي خسائر يتكبدها العميل باستثناء ما هو منصوص عليه في شروط البطاقة.

5. القوانين والاختصاص القضائي

تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين جمهورية مصر العربية. ويحل أي نزاع ينشأ عن تفسيرها أو تطبيقها أمام محاكم القاهرة المختصة.

6. رسوم الخدمة:

- تطبق أي رسوم سارية ومرتبطة بالبطاقات الصادرة عن بنك بيت التمويل الكويتي - مصر عند استخدام عميل بنك بيت التمويل الكويتي - مصر للمحفظة الرقمية.
- يحتفظ البنك بالحق في تعديل رسوم الخدمة وفقاً لتقديره المطلق. ويخطر البنك العميل بأي تغييرات تطرأ على رسوم الخدمة بالطرق التي يراها مناسبة، والتي تُعتبر إشعاراً مُلزماً للعميل. ويُعتبر استمرار العميل في استخدام الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديلات على رسوم الخدمة بمثابة قبول لهذه التعديلات دون اعتراض.

7. تعديلات الشروط والأحكام:

يحتفظ البنك بصلاحيته تعديل أو تحديث أي من شروط وأحكام الخدمة، وتُصبح هذه التعديلات أو التحديثات سارية المفعول وملزمة للعميل فور إخطاره بها بأي طريقة يراها البنك مناسبة. وفي حال استمرار العميل في استخدام البطاقة من خلال المحفظة الرقمية بعد استلام الإشعار، فإن ذلك يُشير إلى موافقته على الشروط المُحدثة.

8. إلغاء الخدمة:

- يحق للعميل طلب إزالة بيانات البطاقة المُرزمة من نظام البنك في أي وقت عبر تطبيق المحفظة الرقمية أو عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 19072 أو 0020221229500 من خارج مصر. وفي حالة الإزالة، يُطلب من العملاء إعادة إدخال بيانات بطاقتهم كاملة عند إعادة استخدام الخدمة.

• يحتفظ البنك بالحق في تعليق أو إنهاء الخدمة المُقدمة للعميل وفقاً لتقديره المُطلق في حال مخالفة العميل لأي من شروط وأحكام الخدمة، أو أي قوانين أو اللوائح السارية في جمهورية مصر العربية. ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، شراء أي سلع أو خدمات محظورة بموجب القانون.

9. حماية حقوق العملاء:

- يلتزم بنك بيت التمويل الكويتي - مصر بالتطبيق الدقيق والتوافق مع الممارسات المصرفية الدولية، ووضع مبادئ وقواعد واضحة تُنظم هذه المبادئ والعلاقة بين البنك وعملائه، بما يضمن الالتزام بأعلى معايير العدالة والشفافية، وبما يتوافق تماماً مع الإطار التنظيمي الذي وضعه البنك المركزي المصري. علاوة على ذلك، يُولي البنك الأولوية للحماية الشاملة لبيانات العملاء وحقوقهم، مما يُعزز الثقة القوية والدائمة بين البنك وعملائه من خلال قواعد ومبادئ واضحة. وبناءً عليه، تنص شروط هذه الاتفاقية على ما يلي:

مراعاة لأحكام قانون البنك المركزي والقطاع المصرفي بشأن سرية الحسابات، وامتثالاً لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب واللوائح ذات الصلة، يلتزم البنك بالحفاظ على السرية المطلقة لجميع بيانات ومعلومات العميل المالية والشخصية. ولا يجوز استخدام هذه البيانات والمعلومات أو الكشف عنها لأي طرف ثالث دون الحصول على موافقة كتابية صريحة مسبقة من العميل، ويلتزم البنك بتوفير المميزات/المعايير/العوائد/التعريفات المطبقة على جميع منتجاته وخدماته المصرفية، وتحديثها بانتظام على موقعه الإلكتروني www.eg.kfh.com.

- في حال تقصير العميل أو تأخره عن الوفاء بأي من التزاماته أو تعهداته بموجب هذه الاتفاقية، يحق للبنك اتخاذ أي إجراءات قانونية أو مصرفية متاحة لحماية حقوقه حيث تكون جميع المراسلات بين الطرفين باللغة العربية.

- يحق للعميل تقديم الشكاوى إلى أي فرع من فروع بنك بيت التمويل الكويتي - مصر أو من خلال أي وسيلة أخرى يوفرها البنك. يقوم البنك بالرد على الشكاوى كتابياً أو إلكترونياً خلال 15 يوم عمل من تاريخ الاستلام، باستثناء الشكاوى المتعلقة بالمعاملات مع الجهات الأجنبية، حيث سيتم إخطار العميل بفترة النظر المطلوبة. في حال رفض العميل رد البنك، يجب عليه إخطار البنك كتابياً بأسباب الرفض خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلام الرد، ويُعد عدم القيام بذلك بمثابة قبول ضمني لرد البنك، وفي حال استلام البنك أسباب الرفض، يُعاد النظر في الشكاوى، ويتلقى العميل رد البنك النهائي خلال 15 يوم عمل. ويجوز للعميل تصعيد الشكاوى إلى البنك المركزي المصري فقط في الحالات التالية:

(أ) عدم رد البنك خلال 15 يوم عمل من تاريخ الاستلام.

(ب) رفض العميل رد البنك النهائي.

- يلتزم العميل بالامتناع عن أي سلوك من شأنه الإساءة إلى البنك، أو موظفيه أو مندوبيه أو وكلائه أو البنوك المراسلة، أو القيام بأي أعمال من شأنها الإضرار بالبنك أو المساس بسمعته، سواءً داخل مقر البنك وفروعه أو خارجها، أو عبر الوسائل الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي. وفي حال مخالفة العميل لهذا البند، يحتفظ البنك بحق إغلاق الحساب واتخاذ جميع الإجراءات المصرفية والقانونية اللازمة لحماية حقوقه.

أوافق على الاشتراك في خدمة ترميز بطاقات بيت التمويل الكويتي - مصر. وأتعهد باستخدام بطاقتي من خلال هذه الخدمة للأغراض المذكورة أعلاه. كما أتعهد بقراءة وقبول شروط وأحكام الخدمة، وأي تعديلات عليها، إلكترونياً قبل استخدام الخدمة. حررت هذه الاتفاقية باللغتين العربية والانجليزية وفي حالة الاختلاف بين النصين فإن النص العربي هو الذي يسرى ويطبق.