

خدمه الدفع عن طريق الهاتف المحمول

تعريفا لمصطلحات:

الخدمة: هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من البنك، وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدى البنك للتعامل عليه سواء بالإيداع و السحب و التحويل عن طريق الهاتف المحمول وفقاً للضوابط والقواعد المنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول.

البنك: يقصد به بنك عوده ش م م وفروعه بجمهورية مصر العربية.

مقدم الخدمة: هو أي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة.

العميل: يقصد به الشخص المشترك في الخدمة موضوع هذا العقد شريطة حيازته خط هاتف محمول.

الهاتف المحمول: أي هاتف محمول يتبع أي من شبكات الهاتف المحمول المرخص لها داخل جمهورية مصر العربية.

حساب الهاتف المحمول: يقصد به حساب يفتح لدى البنك باسم العميل، ويتم من خلاله عمليات الإيداع والسحب والتحويل الخاصة بالعميل.

وحدات النقود الإلكترونية: تعني وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية تعادل كل وحدة جنية مصري فقط دون غيره من العملات الأخرى يصدرها البنك شريطة استلام البنك قيمة من النقد (الجنيه المصري) لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية التي يصدرها البنك، وتقبل استبدالها إلى نقد (الجنيه المصري) ، و تقبل على إنها وسيلة دفع من قبل أشخاص أو جهات أخرى بالإضافة إلى البنك المصدر لها.

الرصيد الإلكتروني: يقصد به الرصيد المتاح من وحدات النقود الإلكترونية لحساب الهاتف المحمول، والناتج عن عمليات الإيداع والسحب والتحويل التي تمت بمعرفة العميل على حساب الهاتف المحمول، وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء المشتركين بالخدمة داخل جمهورية مصر العربية و/أو مقدمي الخدمة، كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المتعاقد معها.

رقم التعريف ال شخصي : M-PIN يعني رمزا سريا يتم إصداره عن طريق أنظمة البنك إلكترونياً ويتم إرساله إلى العميل في رسالة نصية حيث يتيح للعميل الدخول على حساب الهاتف المحمول عن طريقها للمرة الأولى فقط.

الشروط و الأحكام

شروط وأحكام عامة:

جميع العمليات التي تتم باستخدام الخدمة تخضع لقواعد البنك المركزي المصري المنظمة لتقديم خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول وقواعد البنك والقواعد الخاصة بشركة ماستركارد العالمية.

يقتصر فتح حسابات الهاتف المحمول لمستخدمي النظام من الأشخاص الطبيعيين حاملي

الجنسية المصرية فقط.

يتم ربط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول واحد فقط لأي من شبكات الهاتف المحمول المرخص لها بالعمل داخل جمهورية مصر العربية، ويجب أن يكون هذا الخط في حيازة العميل وباسمه.

يسمح للعميل بفتح أكثر من حساب للهاتف المحمول بحد أقصى ثلاثة حسابات على مستوى كافة البنوك التي تقدم الخدمة في جمهورية مصر العربية.

بتوقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة يعتبر هذا تعاقدًا نهائيًا وملزمًا للعميل كما يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة على طلب العميل أو عدم تفعيل الخدمة خلال 48 ساعة من تقديم الطلب دون إخطار سابق للعميل أو إبداء أسباب.

أوقات توفير الخدمة تحدد وفقا لتقييم البنك ووقت الاسترجاع الوارد في خطة استمرارية الأعمال.

العملة المستخدمة في تقديم الخدمة هي الجنيه المصري فقط لا غير كما تتم عمليات التحويل داخل جمهورية مصر العربية وبالعملة المحلية (الجنيه المصري) فقط ولا يُسمح بإجراء أى عمليات تبادل للعملات أو مقاصة بين حسابات العملاء بأى عملات أخرى

تقتصر عمليات تحويل الأموال على الحالات الآتية:

بين حسابات الهواتف المحمولة المختلفة داخل جمهورية مصر العربية
بين حساب الهاتف المحمول الخاصة بالعميل وحسابه المصرفي لدى نفس البنك.

التزامات وحقوق البنك:

يتيح البنك خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول على مدار الساعة مع ضمان أداء الخدمة بالسرعة المناسبة.

في حالة انقطاع الخدمة لعمل صيانة ينبغي على البنك إخطار العملاء مسبقا.

يحتفظ البنك بحقه في إضافة أو حذف أو تعديل أي من الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة في أي وقت ويتم إخطار العميل إلكترونيا بما يتم من تغييرا بالإضافة أو الحذف أو التعديل من خلال التطبيق الخاص بالهاتف المحمول.

تخضع حدود رصيد محفظة الهاتف المحمول وقيمة و عدد عمليات السحب و الإيداع و التحويل اليومية و الشهرية للشروط و الاحكام الخاصة بالبنك و المعلن عنها من قبل البنك و يمكن للبنك تعديلها من حين لآخر دون الرجوع للعميل

يحتفظ البنك بحقه في تعديل أية من الرسوم او المصاريف الخاصة بتلك الخدمة من وقت لآخر وفقا لتقديره المطلق ويعلن البنك عن تلك التعديلات إلى العملاء المشتركين في الخدمة باي من الوسائل التي يراها مناسبة.

في حالة ورود إشعارات للبنك برد قيمة عملية بيع (مرتجعات) والتي قد تكون تمت باستخدام محفظة الهاتف المحمول فإن البنك سيقوم بإضافة المبلغ المستحق والسابق قيده الى حساب المحفظة الإلكترونية.

التزامات وحقوق العميل:

يقتصر الحق في استخدام الخدمة على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها.

يقر العميل بموافاقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه /حساباته لدى البنك إلى أي من فروع و/أو وكلائه و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو التسويقية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة وفقا لما يراه البنك مناسبا ولازما في هذا الشأن يلتزم العميل خلال فترة التعاقد بإخطار البنك في حالة تغيير أية من البيانات الخاصة به أو تغيير أو عدم حيازته لرقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب الهاتف المحمول حتى يتيح للبنك ربط حساب الهاتف المحمول القائم برقم خط الهاتف المحمول الجديد مع ضرورة إبلاغ البنك بهذا التغيير في أسرع وقت لأغلاق حساب الهاتف المحمول.

يقر العميل بقبول مستخرجات النظام والرسائل والبرقيات والفاكسات والرسائل الإلكترونية والاتصالات الهاتفية المسجلة الخاصة بالخدمة محل هذه الاستثمارة والتي يقدمها البنك مع دفاثره وقيوده وحساباته دليلا قاطعا على صحة ما ورد فيها ولهذا الغرض يفوض العميل البنك أو أي طرف آخر قد يعهد له البنك بتنفيذ أي من التزاماته المفروضة عليه بما فيها تسجيل المكالمات الهاتفية التي تتم معه بخصوص تلك الخدمة.

يقر العميل بأن البنك غير مسئول عن رفض أي جهة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسئولا عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد، وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك الجهة مباشرة، وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده العميل إلى حساب الهاتف المحمول وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك الجهة.

يقر العميل بعلمه بأن الطبيعة الإلكترونية للخدمة لن تسمح للعميل بالتعامل على حساب الهاتف المحمول بموجب شبكات ورقية أو أوامر دفع كتابية، وبناء عليه فإنه لن يكون من حق العميل أن يطلب من البنك أن يصدر له دفاثر شيكات على حساب الهاتف المحمول.

يقر العميل بالتزامه بقراءة التحذيرات والإطارات التنبيهية مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال وغيرها من التنبيهات التي قد تصدر من البنك و المرسله عبر التطبيق أو المعلنة على أي من القنوات الإلكترونية الخاصة بالبنك.

يقر العميل بأن قبول أي تغيير في الشروط والأحكام التي قد تظهر من خلال تطبيق الهاتف المحمول إلكترونيا يعتبر إلزام قانونياً عليه.

يقر العميل بمسئوليته في الحفاظ على سرية كلمة السر/الرقم السري الخاص بالخدمة وعدم إطلاع أي شخص آخر عليه.

يجب على العميل عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية ككلمة السر أو بطاقة الهوية أو جواز السفر أو العناوين أو أرقام حسابات البنك الخاصة به لأي شخص.

يقر العميل بالتزامه بعدم استخدام تطبيقات هواتف محمولة غير معتمدة أو المزيفة. في حالة فقد أو سرقة الهاتف المحمول الخاص بالعميل يقوم العميل فورا بإيقاف الخدمة من خلال الاتصال برقم خدمة العملاء للبنك، وفي حالة اجراء أي معاملات على حساب الهاتف المحمول قبل إبلاغ البنك يكون العميل مسئولا مسؤولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام.

يلتزم العميل بإخطار البنك في حالة التنازل عن رقم الهاتف المحمول الخاص به لإيقاف الخدمة، كما يحق للبنك في حالة ثبوت عدم حيازة العميل لرقم الهاتف المحمول ان يقوم بإيقاف الخدمة دون سابق اخطار للعميل.

يقر العميل بأنه على علم بضرورة عدم استخدام تطبيق الهاتف المحمول في حالة ان هاتفه عرضة لمخاطر الاختراق وضرورة اخطار البنك فورا.

يقر العميل بمسئوليته عن جميع المعاملات التي تتم على حساب الهاتف المحمول الخاص به. ويقر بان البنك غير مسئول عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء استخدامه للخدمة أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو أي خلل قد يحدث للخدمة أو لعدم كفاية رصيد حساب الهاتف المحمول، أو لأي سبب آخر.

يقر العميل بعدم مسئولية البنك عن أي خلل أو اعطال قد تحدث على الهاتف المحمول أو شبكة الهاتف المحمول أو خط الهاتف المحمول. يتعهد العميل بسداد أي رسوم أو مصاريف تتعلق بالخدمة والتي يحددها البنك و المعلن عنها من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك أو من خلال الاخطارات على تطبيق الهاتف المحمول، كما يوافق العميل على خصم قيمة رسوم التجديد السنوية للخدمة من حساب محفظة الهاتف المحمول.

يقوم العميل في حالة اعتراضه على أي من الشروط والاحكام او المصاريف و الرسوم بتقديم طلب لإيقاف حساب/حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقا عليه واسترداد أية مبالغ متاحة في رصيده في موعد غايته 30 يوما من تاريخ اخطاره بهذا التعديل.

سرية الحسابات والبيانات:

يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بمناسبة تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية بيانات كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الوسائل الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة.

لا يحق لموظفي البنك- أو أي من وكلاء أن يطلبوا من مُستخدم النظام الإفصاح عن البيانات السرية كالأرقام التعريفية أو كلمات السر من خلال أي وسيلة. وفي حالة وقوع ذلك يجب على العميل الاتصال بالبنك وإبلاغه في أسرع وقت ممكن.

يعفى العميل البنك من الالتزام بالسرية المصرفية في الحالات التي يعهد البنك إلى أي طرف ثان سواء داخل جمهورية مصر العربية أو خارجها لتنفيذ أي من الخدمات التي التزم بها وفقا لشروط وأحكام الخدمة كما يصرح العميل للبنك بتبادل المعلومات و البيانات الخاصة بحساب الهاتف المحمول مع أي من الجهات التي يتعامل معها البنك لتقديم تلك الخدمة.

الاشتراك بالخدمة:

يقوم العميل بالتوقيع على طلب الاشتراك في الخدمة و تقديم أصل بطاقة الرقم القومي أو جواز السفر واستكمال مستندات وإجراءات فتح حساب الهاتف المحمول في أي من فروع بنك عوده.

يقوم العميل بتحميل تطبيق المحفظة الذكية Audi 2 Pay من خلال:

Google play أو App store

يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل خلال 48 ساعة من تاريخ تقديم الطلب تؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره بالكود التفعيلي الخاص به الذي يتيح للعميل الدخول على حساب الهاتف المحمول لأول مرة فقط. يقوم العميل بتفعيل الحساب عن طريق إدخال رقم المحمول المسجل، النقر على رابط (أقبل) بما يفيد قبول الشروط والأحكام الكترونيا وتغيير الكود التفعيلي المرسل واستبداله M-PIN يقوم العميل باختياره.

يجب أن يكون اختيار كلمات السر الخاصة بخدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول معقدة وعدم اختيار كلمات سر تتضمن معلومات مثل تاريخ الميلاد أو رقم الهاتف أو جزء من اسم مُستخدم النظام يسهل التعرف عليها.

يحتفظ العميل بالرقم السري على مسؤوليته الشخصية وعلى أن يقوم بتغييره في حالة معرفة أحد غيره له عن طريق اتباع الخطوات التالية على محفظة الهاتف المحمول:
الدخول الي قائمة الإعدادات - اختبار خاصية تغيير الرقم السري - إدخال الرقم القديم - ثم إدخال الرقم الجديد يليه إدخال الرقم الجديد مرة أخرى للتأكيد.

يقوم البنك بتفعيل الخدمة خلال يومان عمل من تاريخ تقديم طلب الاشتراك المقدم من العميل.

يحق للعميل أن يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ مالية سواء عن طريق مقدمي الخدمة إن وجد أو فروع البنك، أو تحويل مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني لعملاء و/أو عن طريق سداد مقابل الحصول على الخدمات أو السلع.

يلتزم العميل بأن يقدم لمقدمي الخدمة مستند تحقيق الشخصية عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع.

يتاح لعملاء البنك من حاملي بطاقات الدفع الإلكترونية المختلفة (الائتمانية - بطاقات الخصم - المدفوعة مقدما) تغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد هذه البطاقات.

إلغاء الخدمة:

يحتفظ البنك وفقا لمطلق تقديره وبدون ابداء أسباب بحقه في إيقاف تقديم الخدمة للعميل. في حالة انتهاء عمل النظام او في أي أحوال أخرى ينتج عنها توقف تقديم الخدمة للعميل يلتزم البنك بالوفاء بتعهداته لدى العميل بما في ذلك إعادة رصيد وحدات النقود الإلكترونية المتاحة بحساب الهاتف المحمول الي العميل.

كيفية إيقاف/إنهاء الخدمة:

يقوم العميل بالاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بالبنك ليتم إيقاف الخدمة فوراً وذلك في حالة فقد أو سرقة الهاتف المحمول أو أي سبب آخر.

يحق للعميل في أي وقت إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد الأموال التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق توقيعه على طلب إلغاء الخدمة لدى أحد فروع البنك، ويلتزم البنك بإيقاف حساب الهاتف المحمول فوراً على ان يتم إنهاء الخدمة نهائياً و إجراء التسويات اللازمة خلال ٣٠ يوما من تاريخ تقديم الطلب مع التزام العميل بسداد أي مصاريف أو رسوم مستحقة.

تسوية المنازعات:

يقر العميل بان البنك غير مسئول عن أي خلافات قد تنشأ بين العميل والتاجر حول السلع أو الخدمات التي يتم الحصول عليها عن طريق محفظة الهاتف.

في حالة وجود شكاوى او منازعات على المعاملات المالية يرجى الاتصال ب 16555 أو زيارة أقرب فرع من فروع البنك على أن يقوم البنك بالرد على الشكاوى في موعد أقصاه 10 أيام عمل.

يسري على هذه الخدمة أحكام القانون المصري والتعليمات والقواعد الرقابية من البنك المركزي المصري المنظمة لخدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول ويكون نظر المنازعات التي تنشأ عن تنفيذ الخدمة والفصل فيها من اختصاص المحاكم الاقتصادية على اختلاف أنواعها ودرجاتها واختصاصها المحلي.