بنك الخليج
GULF BANK

كتيب الشروط والأحكام العامة والخاصة المنظمة لحسابات الأفراد المكملة لشروط وأحكام فتح الحساب

نسخة مجانية تسلم للعميل عند طلبه فتح الحساب

GB 939

الطبعة الثالثة

قائمة المحتويات:

الشروط والأحكام العامة لكافة أنواع الحسابات	4
الشروط والأحكام الخاصة	5
الحساب الجاري وحساب الراتب	5
حسابات التوفير العادية والإلكترونية	5
حساب الدانة	5
حسابات الودائع	6
الحسابات المشتركة	7
حسابات التوفير للأطفال وطلبة الجامعات والكليات (للأطفال والشباب)	7
الخدمات المصرفية الإلكترونية	7
الخدمات المصرفية عبر الانترنت وعبر الهاتف النقال	7
الخدمات المصرفية الهاتفية	14
إصدار بطاقات السحب الآلي	20
التحويلات المصرفية وتعليمات الدفع والتحصيل	20
أحكام أخرى	21

أولاً: الشروط والأحكام العامة لكافة أنواع الحسابات:

الحسابات الفردية: هي الحسابات التي يتم فتحها لكل من الأفراد الطبيعيين الكويتيين والمقيمين والأجنبي الزائر البالغين من العمر 21 سنة والمتمتعين بكامل الأهلية القانونية، ماعدا حسابات التوفير للأطفال وطلبة الجامعات والكليات (للأطفال والشباب).

1. يقر العميل بعلمه أنه في حالة قيامه بفتح حساب باسمه سيقوم البنك بفتح ملف (cif) يتضمن هذا الحساب وأية حسابات أخرى يتم فتحها لاحقاً.
2. حسابات الأفراد تكون شخصية لا يمكن استعمالها لصالح الغير أو لغير الغرض المخصص لها. وفي حال مخالفة ذلك، أو استعمالها لأغراض تجارية، يحق للبنك إغلاق هذه الحسابات وتحويل أرصدتها إلى حسابات معلقة لديه، وذلك دون موافقة مسبقة من العميل أو إشعاره أو إنذاره بذلك، ويترتب على ذلك الاثر القانوني لإغلاق الحساب ويترتب على ذلك الأثر القانوني لإغلاق الحساب.
3. يلتزم العميل – عند طلبه فتح أي نوع من أنواع الحسابات – بإيداع قيمة الحد الأدنى الذي يقرره البنك لأي منها لفتح الحساب.
4. تعتبر جميع الحسابات وإيداعات العميل من مبالغ نقدية وأوراق مالية مرهونة حيازياً لصالح البنك ضماناً وتأميناً لوفاء العميل بكافة التزاماته تجاهه ودون أي اعتراض من قبل العميل.
5. يقر العميل في ما يتعلق بالحساب المفتوح بإسمه بأنه هو المستفيد منه، كما يقر الشركاء في الحساب المشترك بأنهم المستفيدون منه، وفي ما يتعلق بالحساب المفتوح نيابة عن آخرين، فيقر فاتح الحساب بأن المستفيد منه هو صاحبه المذكور اسمه في طلب فتحه، وأن نيابته عن هذا المستفيد صحيحة ومطابقة للحقيقة وسارية المفعول.
6. يقر العميل ويوافق على حصول البنك على البيانات المدونة ببطاقته المدنية في أي وقت – من الهيئة العامة للمعلومات المدنية ودون تحمل البنك أو الهيئة لأية مسؤولية من أي نوع، كما يقرّ ويوافق ويسمح لكل من البنك وشركة المعلومات الائتمانية (Ci-NET) بتبادل المعلومات الخاصة بالقروض الاستهلاكية والمقسطة وذلك فيما بين البنوك وشركات الاستثمار الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي وكافة الشركات والمؤسسات التجارية المشاركة في نظام تجميع البيانات والمعلومات المقرر بموجب القانون رقم 2 لسنة 2001، وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك وشركة المعلومات الائتمانية.
7. يعتد بنموذج توقيع العميل لدى البنك في سائر معاملاته المصرفية التي تجري على كافة حساباته المفتوحة حالياً أو التي ستفتح مستقبلاً، وكذلك أي حساب يتم فتحه من خلال خدمة بنك الخليج المصرفية عبر الإنترنت، وذلك ما لم يتسلم البنك من العميل تعليمات خطية مغايرة لذلك تكون مقبولة لديه وفقاً للأنظمة المتبعة. ويقرّ العميل بأن أية حسابات فرعية إضافية يتم فتحها في أي وقت تسري عليها الشروط والأحكام الحالية المنظمة للحسابات وما قد يطرأ عليها من تعديلات.
8. يقوم البنك بالتحقق من توقيع العميل والمفوضين بالتوقيع عنه على كافة المعاملات المصرفية ومضاهاتها بالتوقيعات المعتمدة لدى البنك بعناية، ولن يكون البنك أو أيّ من موظفيه مسؤولاً عن أية عمليات تزوير يتعذر اكتشافها بغير الأجهزة الفنية الدقيقة وبمعرفة الجهة المختصة بذلك.
9. يكون عنوان العميل المثبت في طلب فتح الحساب هو العنوان المختار لأية مراسلات أو إعلانات توجه إليه من البنك ما لم يتسلم البنك إخطاراً كتابياً من العميل بعنوان آخر، وفي حالة إعادة هذه المراسلات إلى البنك بسبب عدم صحة العنوان أو لعدم تواجد العميل به أو لأية أسباب أخرى يحق للبنك التوقف عن إرسال أية كتب أو مراسلات للعميل بما في ذلك كشوف الحساب دون تحمل البنك لأية مسؤولية قد تترتب على ذلك، ما لم يخطر العميل البنك بعنوان آخر لمراسلته عليه.
10. يحق للبنك أن يعدل هذه الشروط والأحكام وكذلك الشروط والأحكام الخاصة بأي نوع من أنواع الحسابات، وذلك في أي وقتٍ يشاء دون حاجة للحصول على موافقة العميل. وتسري الشروط والأحكام الجديدة على الحسابات المفتوحة من تاريخ العمل بها، ويتم الإخطار عنها بالطريقة التي يراها البنك مناسبة ودون أي اعتراض من قبل العميل.
11. يجوز للبنك استيفاء رسوم على الحسابات التي يقل رصيدها في أي وقت خلال الشهر عن الحد الأدنى المقرر من قبله، تبعاً لاختيار البنك ودون أي اعتراض من العميل، وذلك في حال موافقة بنك الكويت المركزي على ذلك.
12. يعتبر الحساب جامداً في حال عدم حدوث أية حركة عليه (إيداع أو سحب) لمدة 12 شهراً متتالياً. ولتجنب ركود الحساب، يقوم البنك بإخطار العميل بريدياً أو برسالة نصية قصيرة على هاتفه المعتمد لدى البنك (بعد مضيّ 10 أشهر على آخر عملية مالية على الحساب) بضرورة مراجعة الفرع لإجراء عملية سحب أو إيداع لتنشيط الحساب. العميل يفوض البنك بتحريك حسابه المجمد لإجراء أي حركة عليه وفقاً لقرار البنك في ذلك. أما في حال استمرار تجميد الحساب لمدة تزيد عن 15 سنة من تاريخ آخر عملية تمت عليه، فسيقوم البنك بإغلاق الحساب وتحويل رصيده وفقاً للإجراءات المتبعة.
13. للبنك الحق في تنفيذ تعليمات العميل أو الامتناع عن تنفيذها في حال مخالفتها للقانون أو قرارات بنك الكويت المركزي أو شروط وأحكام فتح الحساب، كما يفوض العميل البنك تفويضاً نهائياً لا رجوع فيه بتلقي أية مبالغ لمصلحته وقيدها لحسابه أو لحساب معلق، أو أن يردها لمصدرها وفقاً لما يقتضيه ذلك ودون أدنى مسؤولية على البنك.
14. يقوم البنك بفتح حساب راتب بموجب جواز سفر صالح مع صورة تأشيرة الدخول للشخص الوافد إلى دولة الكويت للمرة الأولى للعمل. ويلتزم العميل بتقديم بطاقته المدنية خلال مدة (6) أشهر من تاريخ فتح الحساب، وإلا يحق للبنك إغلاق الحساب فوراً، ودون الحاجة لإخطار العميل بذلك.
15. يوافق العميل على إجراءات البنك الخاصة بمكافحة غسيل الأموال وعلى تطبيق قوانين دولة الكويت وتعليمات بنك الكويت المركزي ذات الصلة، ويتعهد العميل بتزويد البنك بأية مستندات تطلب منه، ذلك في سياق الالتزام بهذه القوانين والتعليمات.

ثانياً : الشروط والأحكام الخاصة:

الحساب الجاري وحساب الراتب:

1. يكون السحب من الحساب الجاري بموجب الشيكات التي يعدها البنك ويسلمها إلى العميل بناءً على طلبه، أو بموجب أي مستند صرف آخر مستوفٍ للشروط القانونية يقبله البنك، كما يكون السحب من الحساب الجاري وحساب الراتب بموجب بطاقة السحب الآلي أو بطاقات الائتمان وفقاً للشروط والأحكام الخاصة بها، إضافةً إلى السحب النقدي من الحساب.
2. يحق للبنك أن يمتنع عن صرف أية مبالغ نقدية أو تحويلات أو شيكات مسحوبة على الحساب أو غيرها من قيمة المبالغ المقيدة بالحساب بموجب شيكات مودعة للتحصيل ولم يتم تحصيلها فعلياً من البنوك المسحوبة عليها، ولا تعتبر قيمة هذه الشيكات ضمن رصيد الحساب القابل للصرف.
3. يقر العميل بموافقته المطلقة والنهائية على الالتزام بتعليمات بنك الكويت المركزي بشأن إقفال كافة حسابات الشيكات الخاصة به وإدراج إسمه في قائمة العملاء الذين أقفلت حساباتهم بسبب ارتجاع شيكات مسحوبة منه – أو من فوضه في ذلك على حساباتهم – لعدم وجود رصيد قائم قابل للصرف، وذلك إذا ارتجعت للعميل شيكات لعدم وجود رصيد بحد أقصى ثلاثة شيكات خلال سنة، أو عند رجوع شيك واحد لعدم وجود رصيد في الحساب إذا كان العميل مدرجاً بالقائمة بمعرفة أحد البنوك الأخرى. كما يقر العميل بموافقته المسبقة على أية إجراءات أخرى يتخذها البنك بهذا الخصوص. ويجوز للبنك – وفقاً لتقديره المطلق – أن يفتح حساباً آخر للعميل بدون شيكات بديلاً عن الحساب الذي تم إغلاقه و إخطار العميل بذلك. كما يحق للبنك أن يقيد على الحساب الجديد جميع الإلتزامات والمديونيات المستحقة على العميل تجاه البنك أو الغير، مثل القروض، وبطاقات الائتمان، والتعليمات الثابتة، والأرصدة المدينة أو الدائنة، والرسوم المستحقة، وغيرها، وإدراج ذات التوقيعات على الحساب الجديد للمفوضين بالتوقيع بنفس الصلاحيات الممنوحة على الحساب المقفل. ويتحمل العميل كافة المسؤوليات القانونية المترتبة على إصداره تلك الشيكات، ودون أن يكون له الحق في الرجوع على البنك بسبب إقفال حسابه أو إدراج إسمه بالقائمة المذكورة، أو أيٍّ من الإجراءات التي يتخذها البنك نفاذاً لتعليمات بنك الكويت المركزي في هذا الشأن.
4. يتم وقف صرف الشيكات أو أوامر الدفع الآجلة بناءً على طلب خطي من العميل بوقف الصرف وتسليمه للبنك قبل إتمام إجراء عملية الصرف فعلياً، ولن يكون البنك مسؤولاً خلافاً لذلك.
5. يحق للبنك الموافقة أو عدم الموافقة على دفع الشيكات المسحوبة على حساب العميل بعملات تخالف العملة المفتوح بها ذلك الحساب، ويتم خصم المبلغ المعادل على أساس سعر الصرف لدى البنك يوم الدفع، ويتحمل صاحب الحساب فروق التغييرات في سعر صرف العملة بين تاريخ إصدار الشيك وتاريخ دفعه.
6. يحق للبنك احتساب فائدة على رصيد الحساب الجاري المدين يومياً، وتقيد في نهاية شهر مارس ويونيو وسبتمبر وديسمبر من كل عام، وحتى تمام السداد وفقاً لأسعار الفائدة كحدٍ أقصى والمعلنة من بنك الكويت المركزي.
7. عند إغلاق الحساب الجاري المدين يطبق على الرصيد سعر الفائدة كحدٍ أقصى وفقاً للأسعار المعلنة من قبل بنك الكويت المركزي وحتى تمام السداد.
8. يجب إبلاغ البنك فوراً في حال فقدان/سرقة شيك/دفتر شيكات أو استعمالها من قبل أطراف غير مخولين، وذلك ليتم إيقاف صرف تلك الشيكات. على أن يتم إبلاغ مخفر الشرطة وتزويد البنك بما يثبت ذلك.

حسابات التوفير العادية والإلكترونية

1. في حال إجراء عملية سحب واحدة أو تحويل مبلغ من حساب التوفير الإلكتروني، لن يتم دفع أية فائدة عن الشهر الذي تمت فيه هذه العملية.
2. يصدر البنك كشف حساب طبقاً للنظم المعمول بها لديه، وتسري على هذا الكشف أحكام الفقرة (9) من البند (أولاً) من الشروط والأحكام العامة لكافة أنواع الحسابات.
3. يكون السحب من الحساب نقداً أو بواسطة بطاقات السحب الآلي أو بأية أداة أخرى يوفرها البنك وفقاً للنظام المعمول به لديه، ولا يجوز السحب من الحساب بموجب شيكات.

حساب الدانة:

هو حساب سحوبات جوائز مالية، لا تحتسب عليه فوائد ولا تصدر عليه دفاتر شيكات. يتم فتحه بناءً على الطلب للكويتيين والمقيمين بموجب إقامة صالحة وفقاً للشروط والأحكام التالية:

1. يمكن فتح حساب الدانة في أي فرع لبنك الخليج أو من خلال الخدمة المصرفية الهاتفية لبنك الخليج أو من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (للعملاء الحاليين)، على أن يتم إيداع مبلغ 200 د.ك. كحد أدنى في الحساب الجديد.
2. تتأهل الحسابات الفردية فقط لدخول سحب الدانة. لا يتأهل الحساب للدخول في سحوبات الدانة في أيّ من الحالات التالية:
   - إذا أقفل العميل حسابه قبل تاريخ السحب أو في يوم السحب ويتم اختيار فائز بديل في هذه الحالة
   - إذا انخفض الرصيد عن 200 د.ك. في أي يوم خلال الفترة ما بين آخر موعد للإيداع ووقت اجراء السحب
   - إذا كان هناك حجز قضائي و/أو تجميد و/أو وقف للحساب و/أو المبلغ بناء على حكم أو أمر قضائي أو من جهة رقابية أو بناء على طلب البنك أو لأي سبب أخر مبرر.

3. للتأهل لدخول سحوبات حساب الدانة، يجب التقيّد بالشروط التالية:
   - فتح الحساب وإيداع الحد الأدنى المطلوب وهو 200 د.ك.
   - المحافظة على الحد الأدنى المطلوب من آخر يوم للإيداع حتى بعد إجراء السحب
4. لبنك الخليج الحق المطلق في الإعلان عن اسم الفائز بسحب الدانة في جميع وسائل الإعلام ونشر صورته فيها.
5. لا يجوز لأصحاب التراخيص المنظمين للعرض والمسوقين والموزعين أو المحلات أو المؤسسات أو الشركات المشتركة بالعرض والمحلات التي تمارس نفس النشاط التجاري الذي يمارسه المحل المنظم للعرض وكل من يعمل لديهم وأزواجهم وأقرابهم حتى الدرجة الثانية أو الوزارات أو المؤسسات الحكومية التي تقوم بالشراء بصفتها الرسمية الاشتراك في العرض. ويجوز لوزارة التجارة والصناعة استثناء ذلك وفقا لطبيعة العرض وحسب ما تراه الوزارة مناسبا، كما تسحب الجائزة إذا ثبت حصول احدهم عليها مخالفا لهذا البند.
6. لا تمنح جائزة الدانة إلا لصاحب الحساب شخصياً أو لورثته في حال وفاته أو للولي أو الوصي وفقاً لأحكام القانون.
7. يتم خصم دينارين من حساب العميل شهرياً إذا قل رصيده في أي يومٍ من الشهر عن الحد الأدنى وهو 200 د.ك.
8. يحصل العميل على فرصة واحدة عن كل 100 د.ك. يومياً. ويتم احتساب الفرص لكافة السحوبات بدءاً من ١ يناير من كل عام.
9. يعتبر حساب الدانة جامداً في حال عدم حدوث أيه عملية عليه (سحب أو إيداع) لمدة 48 شهراً متتالياً، مع الإعفاء من الرسوم الشهرية ورسوم تفعيل الحساب الخاصة بالاحتفاظ بالحسابات الراكدة، وفي هذه الحالة سيقوم البنك بإخطار العميل بريدياً ويطلب منه مراجعة الفرع التابع له لتحريك الحساب، ويفوض العميل البنك بتحريك حسابه المجمد بإجراء أي عملية عليه وفقاً لقرار البنك في ذلك، وفي حالة استمرار تجميد الحساب لمدة تزيد عن 15 سنة من تاريخ آخر عملية تمت عليه لن يقوم البنك بإغلاق الحساب و تحويل رصيده وفقا للإجراءات المتبعة، كما يحتفظ العميل بفرص الفوز بالجوائز المقررة خلال فترة ركود الحساب، حيث يدخل ضمن السحوبات المختلفة (تطبق الشروط والأحكام).
10. في حال إصدار بطاقة ائتمانية مقابل حجز من حساب الدانة، يحق للبنك تحصيل المبالغ المتأخرة من أي من حسابات حامل البطاقة الرئيسية لدى البنك أو مع أي بنك آخر (بما في ذلك حساب الدانة)، في حالة عدم السداد.

حسابات الودائع:

1. تستحق الوديعة فقط عند تاريخ الاستحقاق المتفق عليه، وتحتسب الفوائد وفقاً للنظم المطبقة على كل منتج
2. يتم تمديد أجل الوديعة الثابتة – تلقائياً – لمدة أو لمدد أخرى مماثلة دون حاجة إلى إخطار أو تنبيه، ما لم يتسلم البنك من العميل تعليمات خطية بخلاف ذلك عند تاريخ الإستحقاق بحد أقصى
3. إذا طلب العميل استرداد الوديعة الثابتة قبل حلول تاريخ استحقاقها، فلا يستحق العميل فائدة عن أي مدة كانت فيها الوديعة قائمة، ويحق للبنك خصم العمولة المحددة وفقاً للنظم المطبقة في البنك
4. الوديعة ذات الفائدة مسبقة الدفع تستحق لمرة واحدة فقط، ولا يتم تجديد أجلها، ولا يحق للعميل طلب استرداد الوديعة قبل تاريخ استحقاقها إلا في حال إعادة قيمة الفوائد المدفوعة له مقدماً، بالإضافة إلى أية رسوم أو عمولات أو مصروفات ترتبت عليها
5. في حال فقدان إيصال الوديعة الثابتة، يتم إصدار بدل فاقد عنها بناء على طلب العميل الخطي
6. تعتبر بيانات الوديعة المطبوعة على الإيصال الذي يصدره البنك صحيحة ما لم يتم إخطار البنك كتابةً بخلاف ذلك خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ ذلك ال إيصال
7. إذا صادف تاريخ استحقاق الوديعة يوم عطلة رسمية يتم تمديدها – تلقائياً – للاستحقاق في يوم العمل التالي وبسعر الفائدة الأصلي
8. تعتبر إضافة قيمة الوديعة وفوائدها لحساب العميل في تاريخ الاستحقاق مبرّئاً لذمة البنك تجاه العميل، ولا يعتد عندئذ بالإيصال السابق إصداره للعميل بشأنها
9. لا يتم إصدار دفاتر شيكات أو بطاقات مصرفية بجميع أنواعها على حسابات الودائع
10. في حال منح قرض للعميل بضمان الوديعة، يظل الرهن سارياً عليها لصالح البنك حتى في حالة تمديد أجلها لمدة أو لمدد أخرى، أو في حال تعديل رقمها أو عملتها أو مبلغها، أو حلول تاريخ استحقاقها، إلى أن يتم سداد كامل المديونية المضمونة بموجبها. ويحق للبنك كسر الوديعة قبل تاريخ الاستحقاق – بدون دفع فوائد – إذا حل أجل المديونية دون حاجة إلى موافقة العميل المسبقة أو إشعاره بذلك، ليستوفي البنك قيمة المبالغ المستحقة له على العميل.

الحسابات المشتركة:

1. يفتح الحساب المشترك بين شخصين أو ثلاثة أشخاص بحدّ أقصى بالتساوي بينهم، ما لم يكن هناك اتفاق بخلاف ذلك. ويراعي في السحب اتفاق أصحاب الحساب على طريقة إدارة الحساب
2. يكون جميع أصحاب الحساب مسؤولين بالتضامن تجاه البنك عن سداد أية مستحقات تنشأ على هذا الحساب مهما كان سببها أو منشؤها. ويحق للبنك أن يستوفي هذه المستحقات من الرصيد الدائن في أي حساب فردي بإسم أيّ من أصحاب هذا الحساب، أو حصته في أي حساب مشترك آخر.

3. يوافق أصحاب الحساب المشترك على أنه يحق للبنك عند إجراء المقاصة بين الحسابات المختلفة لأحد أصحاب الحساب المشترك إدخال حصته في هذا الحساب ضمن المقاصة
4. في حال رغبة أحد المشتركين بالتخارج من الحساب، فإن ذلك يؤدي إلى أحقية البنك في إغلاق الحساب المشترك
5. في حالة توقيع حجز قضائي على أحد الشركاء في الحساب تحت يد البنك (أياً كان السند الموقع به)، يتم حجز حصة المحجوز عليه (المشترك بالحساب) الحجز على بقية حصص الشركاء أو أية مبالغ تودع بعد توقيع الحجز
6. عند وفاة أحد أصحاب الحساب المشترك أو فقده الأهلية القانونية، يجب على باقي الشركاء إخطار البنك بذلك، وعلى البنك إيقاف السحب من الحساب المشترك حتى يتم استلام المستندات الخاصة بتحديد الورثة وأنصبتهم، أو تعيين قيّم في حالة فقد الأهلية، على أن يتم إغلاق الحساب في حالة الوفاة أو رغبة القيّم بالتخارج من الحساب
7. عند إخطار البنك بأي نزاع قد ينشأ بين أفراد الحساب المشترك يتم وقف التعامل على الحساب، ولا يتحمل البنك أية مسؤولية جراء هذا الوقف
8. يقر أصحاب الحساب المشترك أنهم المستفيدون من الحساب، ولايحق لهم استخدامه لصالح الغير، أو في غير الغرض الذي خصص له الحساب. وبخلاف ذلك، يحق للبنك اتخاذ الإجراء الذي يراه مناسباً في هذا الشأن بما يحفظ كافة حقوقه.

حساب التوفير للأطفال وطلاب المدارس الثانوية والكليات والجامعات (الأطفال/الشباب):

أصحاب حسابات القصّر تحت 15 سنة:

- يجب الحصول على طلب فتح حساب من ولي الأمر بإسم العميل القاصر البالغ من العمر أقل من 15 سنة، على أن يتم تقديم البطاقة المدنية لكلّ من ولي الأمر والقاصر إلى البنك
- يجوز لوالدة القاصر فتح الحساب من أموالها الخاصة، بعد تقديم شهادة ميلاد القاصر. تقوم بتوقيع نموذج الإقرار المعد في البنك لهذا الغرض
- لا توجد رسوم ولا حد أدنى من الإيداع لفتح حسابات الأطفال، ولا تصدر على هذه الحسابات دفاتر شيكات أو بطاقات مصرفية، كما لا تمنح قروض لأصحاب هذه الحسابات.

الفئات العمرية هي: من 15 - 25 سنة:

- يجوز لجميع طلاب المدارس الثانوية والكليات والجامعات من الفئة العمرية 15 - 25 سنة فتح حساب وطلب بطاقة صرف آلي على حساب RED
- لا توجد رسوم أو حد أدنى للإيداع في حسابات التوفير لطلبة الجامعات والكليات، ولا تصدر عليها دفاتر شيكات أو بطاقات مصرفية، كما لا تمنح قروض لأصحاب هذه الحسابات.

الخدمات المصرفية الإلكترونية (الخدمات المصرفية عبر الانترنت وعبر الهاتف النقال):

تتضمن الخدمات المصرفية الإلكترونية كافة المعاملات المالية وغير المالية التي يجريها العميل عبر الأجهزة الثابتة أو المحمولة، بما في ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – أجهزة الصرف الآلي وأجهزة الحاسب الآلي والهواتف الثابتة والهواتف النقالة والمساعد الرقمي الشخصي (PDA)، وأية وسيلة أخرى يقدمها البنك من وقت لآخر. ويوافق العميل ويقرّ بموجب هذا، على شروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الانترنت وعبر الهاتف النقال المبينة فيما يلي. وفي حال رغبة العميل في الحصول على خدمة مصرفية إلكترونية أخرى من البنك غير مشمولة بهذه الشروط والأحكام، عليه أن يقوم بالتوقيع على الاتفاقية الخاصة بتلك الخدمة والمعمول بها لدى البنك. وتعتبر الشروط والأحكام الخاصة الواردة بتلك الاتفاقية متمّمة ومكمّلة لشروط وأحكام نموذج طلب فتح حساب، وتشكل جزءاً لا يتجزأ منه.

التعريفات:

- **التعليمات:** تعني كل طلب يدرسه و/أو ينجزه العميل، حسبما يتطلب السياق، أو أي عملية أو تعامل آخر في المنتجات من قبل العميل الذي يستخدم الخدمة
- **برنامج الموبايل:** يعني البرنامج الذي تم تنزيله على الهاتف النقال أو جهاز الاتصال الخاص بالعميل، إضافةً إلى حقوق الملكية الفكرية العائدة للبنك والتي صممها البنك، والتي سيكون بإمكان العميل من خلالها إعطاء الأوامر والدخول إلى الخدمة
- **المنتجات:** تعني الحسابات المصرفية بما فيها الحسابات والمنتجات أو الخدمات الأخرى التي توفر للعميل من وقت لآخر
- **الهاتف:** يعني جهاز الهاتف الذي بحوزة العميل و/أو في ملكيته و/أو تحت سيطرته، والذي تم تعيين رقم خاص به يستطيع العميل من خلاله الاتصال بالبنك سواء باستلام تنبيهات الرسائل القصيرة، أو بإعطائه تعليمات أو بدخوله على الخدمة
- **رقم/أرقام الهاتف:** يعني الرقم و/أو الأرقام التي تم تعيينها لهاتف العميل والمسجلة لدى البنك، ويقرّ العميل بأن هذه الأرقام هي ملكاً له وتحت سيطرته و/أو حيازته
- **الأسعار والرسوم:** تعني الأسعار والرسوم المتوجبة الدفع للبنك مقابل استخدام العميل الخدمة بموجب الشروط، أو غيرها من الأسعار والرسوم التي يقوم البنك بإبلاغ العميل بها حسب تقدير البنك وحده من وقت لآخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عند استخدام العميل الخدمة

- **البيانات الأمنية:** تعني اسم المستخدم وكلمة السر والرقم السري (PIN) والبيانات الأخرى التي قد تطلب من العميل من وقت لآخر للدخول إلى الخدمة
- **الخدمة:** تعني الخدمة المصرفية التي يوفرها البنك للعميل من وقت لآخر عن طريق البرنامج أو الموقع الإلكتروني، والتي يستطيع العميل الدخول إليها من الهاتف أو الجهاز النقال أو جهاز الحاسوب الشخصي
- **دليل المستخدم:** يعني الإرشادات والمعلومات الصادرة عن البنك فيما يتعلق بالبرنامج أو الخدمة، والتي يجوز تعديلها من وقت لآخر، والنسخة المحدثة من الدليل متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك على الرابط التالي: http://www.e- gulfbank.com والروابط الأخرى التي قد يحددها البنك من وقت لآخر حسب تقديره
- **الموقع الإلكتروني:** يعني موقع الانترنت والموقع الإلكتروني الآمن الذي يملكه ويشغله البنك على الرابط http://www.e-gulfbank.com أو على رابط آخر قد يحدده البنك من وقت لآخر حسب تقديره، والذي يستطيع العميل الدخول من خلاله إلى الخدمة

الشروط والأحكام:

- **الشروط:** شروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعبر الهاتف النقال، وأية شروط وأحكام أخرى يوفرها البنك للعميل فيما يتعلق بالخدمة، بما في ذلك دليل المستخدم
- **شروط المنتج:** أية شروط وأحكام خاصة مرتبطة باستخدام العميل الخدمة المذكورة في الشروط والأحكام، والتي تنطبق على أي منتج محدد يستطيع العميل الوصول إليه أو استخدامه عبر الخدمة، والذي يجوز توفيره للعميل قبل مباشرته باستخدام الخدمة أو في نفس الوقت أو بعد ذلك. وفي حال وجود أي تعارض بين هذه الشروط وشروط أي منتج أخرى تطبق هذه الشروط
- وضعت هذه الخدمة للاستخدام الشخصي فقط، حيث لن يكون لأي طرفٍ ثالث أي حقوق بموجبها.ومن خلال قيام العميل بتحميل البرنامج، وفي كل مرة يدخل فيها على البرنامج أو يستخدم الخدمة، فهو يؤكد صراحةً بأنه قد اطلّع على هذه الشروط ووافق عليها

1 – استخدام الخدمة

بإمكان العميل استخدام الخدمة من خلال (1) إدخال بياناته الأمنية في الخانات المطلوبة على صفحة الدخول إلى الخدمة، (2) الاتصال بالبنك مستخدماً هاتفه النقال وتزويد البنك ببياناته الأمنية، ويجوز للبنك إبلاغ العميل من وقت لآخر بتغيير تفاصيل بياناته الأمنية و/أو الطريقة التي يشترطها البنك لدخول العميل إلى الخدمة.

2 – التزامات العميل المرتبطة ببياناته الأمنية:

1-2 على العميل القيام بكافة الاحتياطات المطلوبة لحماية بياناته الأمنية والبرنامج وجهاز هاتفه، ومنع استخدامها في عمليات احتيالية أو دون تصريح منه.

2-2 يوافق العميل على أن تشمل الإحتياطات المطلوبة بموجب البند 2-1 ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

1-2-2 الامتناع تماماً عن كتابة أو تدوين تفاصيل بياناته الأمنية بشكل قد يفهمه الغير.

2-2-2 عدم اختيار بيانات أمنية يسهل معرفتها من قبل الغير.

3-2-2 التأكد من عدم سماع الغير أو رؤية أحد البيانات الأمنية للعميل عند استخدامه لها.

4-2-2 الحفاظ على أمن وسرية وفردية هذه البيانات.

5-2-2 عدم السماح للغير باستخدام البرنامج، الهاتف أو البيانات الأمنية للعميل وعدم الكشف عنها لأي شخص آخر إلا عندما يقوم العميل بالتسجيل للبرنامج أو تحديث بياناته أو في حال كان ذلك الكشف مطلوباً بموجب أي قانون.

6-2-2 الحفاظ على سرية معلومات المنتجات التي تتضمن بيانات شخصية (كشوفات الحساب)، والتصرف فيها بشكل سليم وآمن.

7-2-2 تغيير بيانات العميل الأمنية بشكل منتظم.

8-2-2 تغيير البيانات الأمنية فوراً وإبلاغ البنك بذلك في حال علم أو شك العميل بأن هناك من اطلّع عليها، أو في حال طلب البنك منه ذلك.

9-2-2 الحفاظ على أمن وحماية الهاتف وكافة الأجهزة التي تم تنزيل البرنامج عليها للدخول إلى الخدمة.

10-2-2 الامتناع تماماً عن الدخول إلى الخدمة عبر رابط موجود في بريد إلكتروني أو رسالة قصيرة أو وسيلة اتصال إلكترونية أخرى ما لم يكن البنك هو من أرسلها إلى العميل.

11-2-2 الامتناع تماماً عن الدخول إلى الخدمة من جهاز متوفر للعامة دون التأكد أولاً من عدم إطلاع الغير على البيانات الأمنية للعميل أو نسخها أو تخزينها أو الحصول عليها، أو إمكانية الدخول إلى الخدمة باسم العميل.

12-2-2 الامتناع عن تسجيل أية بيانات أمنية على أية برامج آلية تقوم تلقائياً بتخزين المعلومات.

13-2-2 التأكد من عدم ترك الجهاز دون رقيب بعد أن يكون العميل قد دخل إلى الحساب، والتأكد من عدم استخدام الغير للجهاز إلا بعد خروجه من

الحساب باتباع الإجراءات اللازمة.

2-2-14 اتباع كافة التدابير الأمنية الموصى بها من قبل البنك و/أو مصنّع الجهاز الذي يستخدمه العميل للدخول إلى الخدمة.

3-2 في حال ضياع أو سرقة أية بيانات أمنية خاصة بالعميل أو وجود شك لديه باستخدامها أو محاولة استخدامها من قبل الغير أو حدوث أي من الحالات المذكورة في البند 2-8، يتعين على العميل إبلاغ البنك فوراً بذلك، ودون إبطاء، عن طريق زيارة أقرب فرع، أو بالاتصال بالبنك على الأرقام التالية:

1-3-2 من داخل الكويت: 1805805 (خدمة الاتصال متوفرة 24 ساعة)

2-3-2 من خارج الكويت: 22444383 965+ (خدمة الاتصال متوفرة 24 ساعة)

4-2 بصرف النظر عن أحكام البند 2-3، يتعين على العميل تأكيد فقدان أو سرقة تفاصيل بياناته الأمنية خطياً في حال طلب البنك منه ذلك.

5-2 يطلب البنك من العميل التعاون معه ومع الشرطة – أو أية سلطات مختصة أخرى – فيما يتعلق بأي تحقيق يتم بشأن سوء استخدام فعلي أو مشتبه به للبيانات الأمنية للعميل أو منتجاته أو هاتفه أو الخدمة أو البرنامج.

6-2 يتعين على العميل إبلاغ الشرطة أو أية سلطة مختصة أخرى عن أية معاملة أو تعليمات غير مصرح بها، وذلك خلال 48 ساعة من طلب البنك لذلك. كما يجوز للبنك الكشف عن معلومات العميل أو عن منتجاته للشرطة أو أي أطراف ثالثة إذا كان ذلك، برأي البنك وحده، سيجنبه الخسائر أو يعوّضها.

7-2 يؤكد العميل بموجب هذا ويقر ويتعهد بأن رقم/أرقام الهاتف التي قام بتزويدها للبنك هي ملكاً له و/أو تحت سيطرته و/أو في حيازته وأن أية معلومات أو اتصالات تتم على ومن الهاتف بما فيها إعطاء المعلومات هي تحت سيطرة العميل وعلى مسؤوليته وستبقى كذلك.

8-2 يتعهد العميل بموجب هذا بإبلاغ البنك فوراً، وفقاً للبند 2-3 بأي تغيير في رقم/ أرقام الهاتف أو ضياع الجهاز أو الرقم/الأرقام، أو أية تفاصيل أخرى مرتبطة بخروج الهاتف عن سيطرته و/أو أي تغيير قد يؤثر على توفير الخدمة له.

9-2 أي شخص يدخل على الخدمة باستخدام البيانات الأمنية للعميل، سواء تم ذلك بعلم وتصريح منه أم لا، سيتمكن من إجراء العمليات والتعامل بمنتجات العميل، بما في ذلك إصدار التعليمات. ووفقاً للبند 3-1 لن يكون البنك ملزماً بالتأكد من أو اتخاذ أية خطوات لمحاولة التأكد من أية تعليمات يتلقاها من العميل أو من أي شخص آخر مصرح له أو يبدو أنه قد صرّح له من قبل العميل بالتصرف بحساب العميل، أو التعليمات التي تبدو على أنها مرسلة من العميل عند استخدام هذه الخدمة.

3 – التعليمات

1-3 ما لم يتلقى البنك إشعاراً من العميل وفقاً للبند 2-3 و 2-4 أو 2-8 قبل استلام تعليمات ما:

1-1-3 يتصرف البنك بناءً على تلك التعليمات ويعتبرها صحيحة وصالحة، ويتحمل العميل كامل المسؤولية عن تلك التعليمات.

2-1-3 يوافق العميل على اعتماد البنك على المعلومات التي يزوده العميل بها، لتنفيذ أية تعليمات، ولن يكون البنك ملزماً بالتحقق من تلك التعليمات، ويقوم البنك بتنفيذ أية تعليمات صادرة عن العميل دون السعي للحصول على تأكيد آخر بشأنها.

3-1-3 لن يعترض العميل أو يقدم أية مطالبة فيما يتعلق بتلك التعليمات.

2-3 بصرف النظر عن أحكام البند 3-1، يحتفظ البنك بالحق في إجراء المزيد من التحريات لمنع أية عمليات احتيال مرتبطة بأية تعليمات، ويجوز له رفض تنفيذ التعليمات حسب تقديره وحده.

3-3 يقوم البنك بتنفيذ التعليمات فقط في حال وجود رصيد/حد متوفر وكاف وقابل للصرف في حساب العميل. وبخلاف ذلك أو لأي سبب آخر، حسب تقدير البنك وحده، يحتفظ البنك بالحق في رفض تنفيذ أية تعليمات.

4-3 في حال رفض البنك تنفيذ أية تعليمات، سيقوم ببذل الجهد المناسب لإبلاغ العميل بأسباب الرفض (إن أمكن) وبأية أخطاء فعلية أدت إلى ذلك الرفض.

5-3 يوافق العميل على أن البنك لن يكون مسؤولاً عن أية رسوم تأخير أو جزاءات أو خسائر أو تعويضات عن الأضرار أو مصاريف مباشرة أو غير مباشرة، سواء تكبدها العميل أو سوف يتكبدها مستقبلاً بسبب قرار البنك بعدم تنفيذ أية تعليمات.

6-3 يوافق العميل على أن البنك لن يكون ملزماً بتعديل أو تغيير أو تبديل أية تعليمات بعد أن يتلقاها من العميل، وبأن كافة التعليمات ستكون نهائية وملزمة.

7-3 يوافق العميل على أنه في حال تزويده البنك بأية معلومات غير صحيحة أو في حال تضمنت التعليمات الصادرة عنه للبنك أية أخطاء، فإنه سيبذل أفضل جهوده لتصحيح أو عكس تلك التعليمات. ويوافق العميل على تحمل كامل المسؤولية عن أية خسائر مباشرة أو غير مباشرة ناتجة عن مثل تلك الأخطاء في المعلومات أو التعليمات التي قام بتزويدها للبنك.

8-3 يقر العميل ويتعهد بموجب هذا، دون شرط وبشكل غير قابل للرجوع عنه، بمسؤوليته عن أية تعليمات يقدمها للبنك أو تعليمات مرتبطة بالدخول إلى الخدمة، وبأن أية تعليمات يقدمها سوف تعتبر أمراً مباشراً ونهائياً لتنفيذها من قبل البنك على حساب العميل. ويوافق العميل بموجب هذا بأن التعليمات التي يصدرها هي دليل حاسم على نية العميل في التعامل بمنتجاته، وبأن التعليمات ستكون ملزمة له، ويوافق العميل على التنازل عن أية حقوق في رفع أية مطالبة أو دعوى للمباشرة بأية إجراءات ضد البنك فيما يتعلق بذلك.

4 – الأسعار والرسوم

1-4 تكون الأسعار والرسوم خاضعة للتغيير، وستكون تفاصيل تلك الأسعار والرسوم متوفرة عند مباشرة العميل بمعاملة أو تعليمات ما.

2-4 يقوم البنك بخصم كافة الأجور والرسوم ذات العلاقة من حساب العميل إضافة إلى أية رسوم أو أجور أخرى تفرضها أية جهة حكومية أو رقابية.

3-4 تكون كافة الأسعار والرسوم وأسعار الصرف والأجور الأخرى التي تبلغ للعميل ملزمة له عند إصداره التعليمات.

4-4 يكون العميل مسؤولاً عن أية رسوم هاتفية أو اتصالات أخرى وأية رسوم يفرضها مورد الخدمة لهاتفه النقال نتيجةً لتنزيله أو تحميله البرنامج و/أو استخدامه الخدمة.

5-4 يوافق العميل على سداد كافة الرسوم المرتبطة باستخدام البرنامج و/أو الخدمة ويحق للبنك خصم أية عمولات ورسوم غير مدفوعة من حساب العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

5 – مسؤوليات العميل

1-5 دون الإخلال بأية مسؤوليات على العميل بموجب هذه الشروط، يكون العميل مسؤولاً عن أي من وجميع الخسائر التي قد تلحق به أو بالبنك أو بالغير في حال قام العميل بأي ظرف احتيال عند استخدامه الخدمة أو نتيجة لإخلاله بهذه الشروط.

2-5 يكون العميل مسؤولاً عن كافة الخسائر في حال إخفاق العميل (لأي سبب من الأسباب) في استخدام الخدمة وفقاً للشروط (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الحفاظ على سرية بياناته الأمنية وإبلاغ البنك وفقاً لما هو مذكور في البند 2).

6 – مسؤوليات البنك

1-6 يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لضمان أن أية معلومات يقوم بتوفيرها للعميل بهدف الدخول إلى الخدمة واستخدامها تعكس بشكل دقيق المعلومات المخزنة في أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك، وفي حال كانت تلك المعلومات مقدمة من قبل طرف ثالث، فهي تعكس بشكل دقيق المعلومات التي يحصل عليها البنك من ذلك الطرف.

2-6 في حال كانت المعلومات الموفرة من خلال الخدمة خارجة عن سيطرة البنك المعقولة (أي في حال توفيرها من قبل طرف ثالث)، لا يستطيع البنك أن يضمن أن تلك المعلومات دقيقة أو خالية من الأخطاء.

3-6 يجوز توفير معلومات معينة خاضعة لقيود معينة أو على أساس محدد (أي تعتبر دقيقة فقط كما في تاريخ معين) وبتلك الحالة يكون الاعتماد على تلك المعلومات من قبل العميل خاضعاً لتلك القيود أو صحيحة في وقت توفيرها.

4-6 يوافق العميل على استخدام البرنامج والخدمة على مسؤوليته الخاصة.

5-6 لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر أو تعويضات عن أضرار تلحق بالبيانات، البرامج، الكمبيوترات، الهواتف الذكية، الهواتف، أو أجهزة الاتصالات الأخرى الخاصة بالعميل، والتي يسببها العميل عند استخدامه البرنامج و/أو الخدمة.

6-6 ما لم يوافق البنك على غير ذلك أو مراعاة للقانون المعمول به، لن يتحمل البنك أي مسؤولية ناتجة عن أو متعلقة باستخدام أو عدم إمكانية استخدام البرنامج أو الخدمة من قبل العميل في أي وقت من الأوقات.

7-6 ما لم تكن الخسارة نتيجة لعملية غش، أو تقصير متعمد من قبل البنك أو من قبل أي من موظفيه أو وكلائه، لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر خاصة أو تبعية أو غير مباشرة، أو أية تعويضات جزائية أو خسارة الأرباح، أو أية خسائر، أضرار، تكاليف، أو مصاريف يتكبدها العميل نتيجةً لتأخير أو إنقطاع أو تعليق الخدمة، أو لأي سبب آخر خارج عن إرادة البنك المعقولة.

8-6 بالرغم من قيام البنك باتخاذ كافة الاحتياطات الأمنية الممكنة لحماية البيانات والمراسلات، إلا أنه يخلي مسؤوليته في حال تم اعتراض سير أية تعليمات أو غيرها من البيانات أو المراسلات يرسلها العميل للبنك ولن يكون البنك ولا أي من شركاته التابعة أو الأطراف الثالثة التي تعمل لدى البنك لتوفير الخدمة مسؤولين عن أية خسائر يسببها أي فشل في الاتصال أو الدخول غير المصرح به، أو السرقة، أو أعطال في النظم الإلكترونية، أو انقطاع الخدمة، أو فيروسات تلحق بالهاتف أو الهاتف الذكي أو أية عوامل أخرى خارجة عن سيطرته.

9-6 يخلي البنك مسؤوليته من كافة الضمانات من أي نوع كانت، صريحة أم ضمنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، ضمان قابلية البرنامج للتسويق وملاءمته لغرض معين، أو عدم انتهاك حقوق الملكية الفكرية أو حقوق الغير. كما لا يقدم البنك أية ضمانات أو إعلانات بخصوص النتائج التي قد تظهر عند استخدام الخدمة، أو بخصوص دقة أو مصداقية أية معلومات يحصل العميل عليها من خلال هذه الخدمة.

10-6 شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية ليست وسيلة اتصال مضمونة تماماً. وعليه، لا يضمن البنك ولا أي من شركاته التابعة بإتمام الدفعات/تنفيذ التعليمات أو توفر الخدمة في وقت معين بما أن الخدمة قد تنقطع أو تتوقف، على سبيل المثال لا الحصر، ولن يتحمل البنك ولا أي من شركاته التابعة المسؤولية عما يلي:

1-10-6 أية خسائر، تكاليف، تبعات، أضرار أو مصاريف قد تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر في حال عدم تمكن العميل من استخدام البرنامج أو الخدمة لأي سبب.

2-10-6 أي تأخير أو فشل في الإرسال أو الاستقبال لأية تعليمات أو إخطارات مرسلة عبر برنامج الموبايل أو الهاتف.

3-10-6 أية تكاليف أو أجور أو رسوم من أي نوع يتم تكبدها نتيجةً لـ (1) تعامل البنك بمنتجات العميل، (2) أي قيد مدين و/أو دائن يجرى على حساب العميل بناءً على تعليماته. و/أو (3) أي خطأ أو نقص في المعلومات أو عطل يتم على المعلومات التي يتم استرجاعها من خلال استخدام الخدمة.

11-6 لن يكون البنك مسؤولاً تجاه العميل (ويعذر العميل البنك بموجب هذا) في حال أخفق البنك في تنفيذ أي من التزاماته عندما يكون سبب هذا الإخفاق خارج عن سيطرة البنك المعقولة.

12-6 يجوز للبنك، في أي وقت من الأوقات، وحسب تقديره وحده، الحد من كمية التعليمات التي بإمكان العميل إرسالها له وعدد مرات إرسالها. ويقوم البنك ببذل مساعيه المعقولة، حيث يكون ذلك ممكناً وعملياً، لإبلاغ العميل بمثل تلك القيود.

13-6 في حال تم تزويد أي عنصر من عناصر هذه الخدمة من قبل طرف ثالث، يقر العميل ويوافق على أن علاقته مع البنك مستقلة عن ذلك الطرف المزود للخدمة، ولن يكون البنك مسؤولاً عن أية تصرفات أو إغفالات تتم من قبل ذلك الطرف المزود للخدمة بما في ذلك أي تعديل أو انقطاع أو إيقاف للخدمة من قبل ذلك الطرف.

7 – التعويضات

1-7 يوافق العميل بموجب هذا وبشكل نهائي على تعويض البنك وحمايته من الضرر وكذلك أي من شركاته التابعة أو الأطراف الثالثة العاملة لديه لتوفير الخدمة، وشركائه ومدرائه وموظفيه ومستشاريه ووكلائه، ضد كافة المطالبات التي ترفع من قبل الغير، وغير ذلك من الالتزامات والأضرار و/أو التكاليف (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أتعاب المحاماة)، وكذلك ضد كافة المسؤوليات التي قد يتكبدها البنك أو شركاته التابعة أو الأطراف الثالثة المرتبطة (حسب الاقتضاء) والناشئة أو المتعلقة بما يلي:

1-1-7 استخدام العميل للبرنامج أو الهاتف و/أو الخدمة أو الاستخدام المصرح به أو غير المصرح به والذي يتم بالنيابة عن العميل.

2-1-7 اعتماد البنك على المعلومات التي يوفرها العميل.

3-1-7 أي إخلال من قبل العميل بهذه الشروط.

4-1-7 يوافق العميل ويقر بموجب هذا بأن هذا التعويض سيبقى صالحاً وساري المفعول حتى بعد انتهاء هذه الخدمة.

8 – الاتصالات/المراسلات

1-8 يجوز للبنك) ومدرائه ووكلائه أو ممثليه أو مقاوليه من الباطن (تسجيل أو مراقبة أية اتصالات هاتفية تتم فيما يتعلق بالخدمة أو البرنامج. ويجوز للبنك استخدام تلك التسجيلات (والنشرات الخاصة بها) كما هو مبين أدناه:

2-8 يقوم البنك بمراقبة و/أو تسجيل أو تخزين كافة التعاملات التي يقوم بها العميل المرتبطة بالخدمة وكافة التعليمات.

3-8 يقوم البنك بتسجيل و/أو تخزين تلك المعلومات.

1-3-8 للتأكد من تنفيذ تعليمات العميل بدقة.

2-3-8 للمساعدة على الحفاظ على جودة وفاعلية البرنامج والخدمة.

3-3-8 لأغراض أمنية.

4-3-8 كدليل في حال نشوء أي نزاع يتعلق بالبرنامج أو الخدمة أو أية تعليمات.

5-3-8 لأي سبب مناسب آخر حسب تقدير البنك وحده.

4-8 يحق للبنك الاعتماد على كافة المراسلات والأوامر والرسائل والتعليمات الإلكترونية التي يتلقاها من هاتف العميل أو البرنامج أو الموقع. وبناء على البند 1-3، لن يكون البنك ملزماً بالتحقق من أو القيام بأي استفسار حول هوية المرسل، أو مصداقية مضمون تلك المراسلات والأوامر والرسائل والتعليمات الإلكترونية. يفهم العميل ويوافق على أنه لا يحق له الاعتراض على اعتماد البنك على ذلك، وبأنه سيكون مسؤولاً عن كافة الهواتف وأرقام الهواتف التي يستخدمها العميل، كما عليه إبلاغ البنك فوراً بأية تغييرات تتم على رقم/أرقام الهواتف وفقاً للبند 8-2. ولن يكون البنك مسؤولاً بأي شكل من الأشكال عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو رسوم أو مصاريف تلحق بالعميل أو يتكبدها نتيجة لإخفاقه في إبلاغ البنك بذلك.

5-8 يوافق العميل على أنه يجوز للبنك تسجيل أو تخزين كافة المراسلات المرتبطة بالخدمة أو بأي من المنتجات، سواء كانت شفهية أم إلكترونية أم مكتوبة، أو بأي شكل آخر، ويجوز للبنك إعادة استخدامها حسب تقدير البنك وحده أو في حال كان ذلك مطلوباً بأمر محكمة أو أية حكومة أو سلطة ذات علاقة، وتكون سجلات ومراسلات البنك المسجلة أو المخزنة دليل حاسم تجاه العميل وحجة عليه ولا يجوز له جحدها.

9 – تعليق الخدمة

1-9 يجوز للبنك في أي وقت من الأوقات تعليق استخدام العميل للخدمة:

1-1-9 في حال اشتبه البنك بتهديد أمن الخدمة.

2-1-9 في حال اشتبه البنك بحدوث عملية احتيال لاستخدام البرنامج أو هاتف العميل أو الخدمة.

3-1-9 في حال اعتبر البنك أن المخاطرة تزداد من حيث عدم قدرة العميل على سداد المبالغ التي يدين بها للبنك أو لأي طرف ثالث.

4-1-9 في حال اعتبر البنك أن تعليق الخدمة هي الوسيلة المناسبة لحماية مصالح عملائه أو عملاء آخرين.

5-1-9 في حال احتفظ البنك بأية منتجات مشتركة مع طرف آخر وتطلب منه بموجب أي قانون معمول به أو صدر أمر بموجب أي قانون معمول به أو حكومة أو وكالة مختصة أخرى لتعليق استخدام العميل للخدمة (لأن البنك علم بوجود نزاع بين الأطراف المرتبطة مثلاً).

2-9 يحاول البنك بالعادة أن يخطر العميل بشكل مسبق (وكتابي أو بالهاتف) في حال سيقوم بتعليق استخدام العميل للخدمة، ويشرح للعميل سبب قيامه

بذلك، ولكن البنك لن يقوم بإخطار العميل أو شرح السبب في حال كان ذلك سيضر بأي من التدابير الأمنية أو في حال كان ذلك ضد القانون أو غير ممكناً في تلك الظروف.

9-3 يجوز للبنك نادراً أن يعلق استخدام العميل للخدمة دون إخطار العميل في حال عدم تمكن البنك من الوصول إلى العميل قبل ذلك، وفي حال تطلب الأمر بموجب القانون المعمول به، أو في حال قرر البنك حسب تقديره وحده أن ذلك الإخطار ليس ممكناً في تلك الظروف.

9-4 بإمكان العميل أن يطلب من البنك رفع تعليق الخدمة من خلال الاتصال بالبنك. ويقوم البنك بإخطار العميل في حينه إذا كانت الظروف المؤدية لذلك التعليق لم تعد منطبقة وبأنه بإمكانه معاودة استخدام الخدمة.

9-5 يجوز للبنك أن يعلق الخدمة من وقت لآخر وفقاً للبند 2-12.

10 – التغييرات

10-1 يحتفظ البنك بالحق في القيام بأية تغييرات على شروط الاتفاقية حسب تقدير البنك وحده، بما في ذلك تغييرات على الخدمة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، توسيع نطاق أو تقليص الخدمة، وعلى أية أسعار ورسوم مطبقة، وذلك في أي وقت. ويقوم البنك بإبلاغ العميل بتلك التغييرات بواسطة البريد، الهاتف، رسالة قصيرة، رسالة إلكترونية، أو عبر البرنامج في المرة المقبلة التي يدخل فيها العميل على الخدمة.

10-2 يجوز للبنك عمل أي تغيير على الشروط بموجب البند 10-1 لكافة أو أي من الأسباب المبينة في هذا البند والتي تنطبق:

10-2-1 بعد أو أثناء حدوث تغيير في القانون المطبق، أو لتعكس تغييراً في ذلك القانون أو التكنولوجيا أو إرشادات الصناعة أو قواعد المهنة أو قواعد أفضل الممارسات المصرفية.

10-2-2 لتعكس عمل توصيات أو متطلبات أو قرار أية جهة حكومية ذات علاقة أو محكمة أو محكم أو جهة مشابهة أخرى.

10-2-3 لتعكس تكاليف أو نتائج أي حدث خارج عن إرادة البنك والذي قد يؤثر على توفير البنك المنتجات أو الخدمات أو مرافق الخدمة للعميل.

10-2-4 لتوضيح الشروط أكثر.

10-2-5 لتعكس أي تغيير في النظم والإجراءات بما في ذلك التغيير الناتج عن إعادة تنظيم العمل.

10-2-6 لتعكس أي تغييرات حاصلة أو متوقعة على التكاليف.

10-2-7 لتحسين الخدمة.

10-2-8 لتعكس التحديث الذي تم على السياسات الداخلية للبنك.

10-2-9 لأي سبب وجيه آخر حسب تقدير البنك وحده.

10-3 يقر العميل ويوافق على أنه في حال استمر في استخدام الخدمة بعد استلامه إخطار بأي تغيير، فإنه يوافق بموجب ذلك على ذلك التغيير ويوافق على الالتزام به.

10-4 في حال عدم قبول العميل وموافقته على أي تغيير، عليه إبلاغ البنك بذلك كتابياً وسوف يعتبر البنك ذلك بمثابة رغبة من العميل بإلغاء الخدمة.

11 – إلغاء الخدمة وإنهاء الاتفاقية

11-1 بإمكان العميل إلغاء استخدامه للخدمة في أي وقت بواسطة إحدى الوسائل التالية:

11-1-1 إرسال كتاب إلى البنك على عنوان بنك الخليج ش.م.ك. ص.ب. 3200 الصفاة، 13032 الكويت.

11-1-2 إبلاغ فريق خدمة العملاء خطياً.

11-1-3 إبلاغ الفرع الذي يتبع له العميل خطياً.

إذا راسل العميل البنك لإلغاء الخدمة وفقاً للبند 11-1 سوف يعتبر البنك ذلك أيضاً إخطاراً من العميل بإغلاق أية منتجات قد تكون لديه والتي بالإمكان الدخول إليها وتشغيلها عبر الخدمة.

11-2 يجوز للبنك إلغاء توفير الخدمة للعميل وإنهاء هذه الاتفاقية تبعاً لذلك وفوراً في الحالات التالية:

11-2-1 في حال إخلال العميل، أو اعتقاد البنك بشكل معقول بوجود إخلال، بأي بند من بنود هذه الاتفاقية أو أية شروط خاصة بالمنتج.

11-2-2 في حال كانت لدى البنك أسباب كافية ليعتقد بأن العميل قد ارتكب جريمة فيما يتعلق بأي من منتجات العميل التي بإمكانه الدخول إليها عبر الخدمة.

11-3 سوف يقوم البنك بإخطار العميل كتابياً حالما يكون ذلك ممكناً بشكل معقول بعد إلغاء الخدمة وإنهاء هذه الاتفاقية بموجب البند 11-1.

11-4 يجوز للبنك إلغاء وإنهاء هذه الاتفاقية لأي سبب آخر بإعطاء العميل إخطار كتابي مسبق مدته 30 يوماً على الأقل (أو بواسطة رسالة قصيرة أو بريد إلكتروني).

11-5 في حال إنهاء هذه الاتفاقية، لن يعود العميل قادراً على الدخول إلى الخدمة. وقد يؤثر ذلك على بعض منتجاته، مثلاً، قد يتم إغلاق أية منتجات تكون لدى العميل ولا يمكن الوصول إليها وتشغيلها إلا عبر الخدمة. وفي حال كان العميل يتلقى بيانات عبر الانترنت لأي من منتجاته، فإنه لن يحصل عليها بعد ذلك.

12 – أحكام عامة

12-1 **إلغاء الخدمة:** يحق للعميل بعد 30 يوماً من تنزيله البرنامج أو الاشتراك بالخدمة إلغاء الخدمة مع البنك بإخطار البنك على عنوان بنك الخليج ش.م.ك البريدي، ص.ب. 3200، الصفاة، 13032، الكويت، أو إبلاغ فريق خدمة العملاء أو الفرع الذي فتح العميل به الحساب خطياً.

12-2 **توفر الخدمة:** يوافق العميل على أن هذه الخدمة أو الخدمات التي يدخل إليها عبر البرنامج أو الهاتف أو جهاز الكمبيوتر قد تكون غير متوفرة بشكل مؤقت في حال اضطر البنك للقيام بصيانة اعتيادية أو طارئة.

وسوف يحاول البنك إبلاغ العميل بذلك بشكل مسبق، غير أن ذلك قد لا يكون ممكناً في بعض الأحيان.

12-3 **تغيير البرنامج:** تكون هيئة وصيغة وعبارات البرنامج أو الشاشات التي يدخل العميل من خلالها على الخدمة، وكذلك الشاشات نفسها، خاضعة للتغيير من قبل البنك في أي وقت.

12-4 **حقوق الملكية الفكرية:** يوافق العميل على أن البنك حاصل على الملكية أو على الترخيص للقيام بما يلي:

12-4-1 استخدام كافة حقوق الملكية الفكرية في البرنامج وأية مستندات أو معلومات أو مواد يتم الحصول عليها من خلال البرنامج.

12-4-2 استخدام كافة حقوق الملكية الفكرية في الخدمة.

12-5 يمنح البنك العميل بموجب هذا ترخيصاً غير حصري وغير قابل للتحويل وغير قابل للترخيص من الباطن، وخال من الرسوم وقابل للرد ومحدود لاستخدام حقوق الملكية الفكرية في:

12-5-1 البرنامج وأية مستندات أو معلومات أو مواد يتم الحصول عليها من خلال البرنامج.

12-5-2 الخدمة: وذلك فقط لاستخدام العميل للخدمة وفقاً لهذه الشروط.

12-6 **المعلومات حول العميل:**

12-6-1 يوافق العميل على احتفاظ البنك بالتفاصيل الشخصية التي يوفرها العميل أو الآخرين للبنك خلال فترة تعامل العميل مع البنك.

12-6-2 التفاصيل الكاملة عن كيفية معالجة البنك البيانات الشخصية للعميل موجودة في الشروط والأحكام العامة للخدمة المصرفية و/أو أي شروط أخرى خاصة بالمنتجات.

12-6-3 يعلن العميل ويضمن أنه يحق له توفير أي من المعلومات المطلوبة من قبل البنك وبأنه يمنح البنك الحق في تجميع واستخدام ومشاركة المعلومات المرتبطة بالعميل وتعليماته واستخدامه لمنتجات البنك والخدمة، وعن علاقته بالبنك، وذلك ليتمكن البنك من توفير الخدمة للعميل.

12-6-4 ما لم يقم العميل بالإيعاز للبنك بغير ذلك، يجوز للبنك الاتصال بالعميل بخصوص المنتجات والخدمات المتوفرة من قبل البنك ومن شركات مختارة أخرى يرى البنك بأنها قد تهم العميل أو تفيده. وفي حال يفضل العميل عدم تلقي هذا النوع من المعلومات من قبل البنك، بإمكانه إبلاغ البنك بذلك بالاتصال بفريق خدمة العملاء.

12-6-5 يحتفظ البنك بالحق في طلب معلومات إضافية في أي وقت يراه ضرورياً لضمان عدم استخدام العميل للبرنامج أو الخدمة بما يتعارض مع هذ الشروط أو أية قانون معمول به أو أنظمة أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي قانون أو أنظمة مخصصة لمنع عمليات غسيل الأموال داخل أو خارج دولة الكويت.

12-7 **الإخطارات:** يتعين أن تكون كافة الإخطارات التي يقدمها البنك للعميل بموجب الشروط (بما في ذلك أية تغييرات في الشروط) مقدمة بشكل كتابي، سواء بالبريد العادي أو رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني أو بشكل إلكتروني عبر البرنامج وتكون حجة قانونية على العميل والبنك.

12-8 **عدم قابلية الشروط للتنفيذ:** في حال اتضح أن أي جزء من هذه الشروط غير قابل للتنفيذ بأي شكل من الأشكال، لن يؤثر ذلك على سريان باقي أحكام هذه الشروط بأي شكل. ويجوز أن يمنح البنك العميل وقتاً إضافياً للالتزام بواجباته أو التقرير بعدم ممارسة بعض من حقوق البنك. ولكن مثل ذلك التأخير سوف لن يعتبر بمثابة تنازل عن حقوق البنك، حيث يحتفظ البنك بالحق بعد ذلك بالإصرار على ضرورة التطبيق التام لهذه الشروط.

12-9 **الاستخدام المحظور:** يعلن العميل ويتعهد بأنه لن يستخدم البرنامج أو الخدمة:

12-9-1 لأي غرض غير قانوني أو غير مسموح، صراحة أم ضمناً، بموجب هذه الشروط.

12-9-2 بأي شكل قد يضر أو يعيق أو يتعارض مع استخدام الخدمة من قبل أي طرف آخر وتمتعه بها.

12-9-3 للحصول أو محاولة الحصول على أية معلومات من خلال أية وسيلة غير متوفرة بشكل متعمد من قبل البنك أو من خلال الخدمة.

12-10 استمرارية الالتزامات

يوافق العميل على أن تصريحاته وضماناته بموجب البند 12-10 سوف تبقى سارية ونافذة المفعول حتى بعد إلغاء منتجاته أو إنهاء الخدمة أو إنهاء علاقته بالبنك.

13- الأسعار والرسوم

لن تستوفى أية رسوم على إلغاء الخدمة.

الخدمات المصرفية الهاتفية:

تتضمن الخدمات المصرفية الهاتفية كافة المعاملات المالية وغير المالية التي يجريها العميل عبر الأجهزة الثابتة أو المحمولة، بما في ذلك علي سبيل المثال لا الحصر،

الهواتف الثابتة والنقالة وأية وسيلة أخرى يقدمها البنك من وقت لآخر. ويوافق العميل ويقر بموجب هذا على شروط وأحكام الخدمات المصرفية الهاتفية المبينة فيما يلي. وفي حال رغبة العميل في الحصول على خدمة مصرفية هاتفية أخرى من البنك غير مشمولة في هذه الشروط والأحكام، عليه أن يقوم بالتوقيع على الاتفاقية الخاصة بتلك الخدمة والمعمول بها لدى البنك. وتعتبر الشروط والأحكام الخاصة الواردة بتلك الاتفاقية متممة ومكملة لشروط وأحكام نموذج طلب فتح حساب وتشكل جزءاً لا يتجزأ منه.

تعريفات:

الهاتف: يعني جهاز الهاتف الذي بحوزة العميل و/أو في ملكيته و/أو تحت سيطرته والذي تم تعيين رقم خاص به يستطيع العميل من خلاله الاتصال بالبنك سواء باستلام تنبيهات الرسائل القصيرة، أو بإعطائه التعليمات، وكذلك الهاتف الأرضي الثابت الذي يستخدمه العميل للاتصال بالبنك أو للدخول على الخدمة.

الخدمة: تعني الخدمة المصرفية التي يوفرها البنك للعميل من وقت لآخر عن طريق الهاتف والتي يستطيع العميل الدخول إليها من خلال «الهاتف» أو الهاتف الأرضي.

وباستثناء البنود 3-12 و 1-4-12 و 1-5-12 من شروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الانترنت وعبر الهاتف النقال، تطبق جميع شروط وأحكام الخدمات المصرفية عبر الانترنت وعبر الهاتف النقال على الخدمات المصرفية الهاتفية.

الشروط والأحكام للخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة:

يتضمن الاتفاق بين العميل والبنك لاستخدام الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة ما يلي:

- شروط وأحكام الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة وأية شروط وأحكام يقدمها البنك للعميل مرتبطة بهذه الخدمة بما فيها دليل المستخدم «**الشروط**».
- وتعتبر هذه الشروط والأحكام متممة ومكملة لشروط وأحكام نموذج طلب فتح حساب وتشكل جزءاً لا يتجزأ منه. ويجوز للبنك في أي وقت تغيير الشروط وفقاً للبند 10. ويجوز استخدام الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة لأغراض شخصية أو أغراض تجارية. ولن يكون هناك حق لطرف ثالث بموجب هذه الشروط.
- يؤكد العميل بمجرد توقيعه على نموذج طلب الحصول على الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة و/أو نموذج طلب فتح حساب للإشتراك في الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة، بأنه قد قرأ ووافق صراحة على هذه الشروط، سواء رغب في الحصول على هذه الخدمة في تاريخ التوقيع عليها أو في المستقبل.

1 – التعاريف

الحساب: يعني حساب العميل المعتمد لدى البنك.

أيام العمل: تعني من يوم الأحد إلى الخميس (شاملة) باستثناء العطل الرسمية لدولة الكويت.

المنتجات: تعني الحسابات المصرفية بما فيها الحسابات والمنتجات أو الخدمات الأخرى التي توفر للعميل من وقت لآخر.

الهاتف: يعني جهاز الهاتف الذي بحوزة العميل و/أو في ملكيته و/أو تحت سيطرته والذي تم تعيين رقم خاص به يستطيع العميل من خلاله الاتصال بالبنك سواء باستلام تنبيهات الرسائل القصيرة، أو بإعطائه تعليمات أو بدخوله على الخدمة.

رقم/أرقام الهاتف: يعني الرقم و/أو الأرقام التي تم تعيينها لهاتف العميل والمسجلة لدى البنك، ويتعهد العميل أن هذه الأرقام هي ملكاً له وتحت سيطرته و/أو حيازته.

الأسعار والرسوم: تعني الأسعار والرسوم المتوجبة الدفع للبنك مقابل استخدام العميل الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة، بموجب الشروط، أو غيرها من الأسعار والرسوم التي يقوم البنك بإبلاغ العميل بها حسب تقدير البنك وحده من وقت لآخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عند استخدام العميل الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة.

البيانات الأمنية: تعني اسم المستخدم وكلمة السر والرقم السري (PIN) والبيانات الأخرى التي قد تطلب من العميل من وقت لآخر للدخول إلى الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة.

الخدمة: تعني «**الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة**» أي رسائل التنبيهات التي ترسل إلى هاتف العميل لإبلاغه عن الحركة التي تجري على حسابه (والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر، الإيداعات والسحوبات النقدية التي تتم على أجهزة الصرف الآلي، وعمليات الشراء والدفع على نقاط البيع، وإيداع الراتب، والحجز على بطاقة الفيزا، والإبلاغ عن أرصدة القروض، أية استقطاعات، أية تحويلات للأموال تتم عبر الخدمة المصرفية للانترنت وأية محاولات فاشلة للتحويل، والدفعات التي تتم بواسطة البطاقة الائتمانية، تنبيهات من فيزا انترناشيونال والتحويل من حساب لآخر عبر أجهزة الصرف الآلي، سحب على المكشوف، إيداع شيكات، سداد قروض، تاريخ استحقاق الودائع الثابتة، فتح حساب جديد، أية دفعات تتم عبر الانترنت، إضافة إلى أية تنبيهات حول الحركة التي تتم على الحساب والتي سيقوم بنك الخليج بتوفيرها في المستقبل.

دليل المستخدم: يعني الإرشادات والمعلومات الصادرة عن البنك فيما يتعلق بالخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة والتي يجوز تعديلها من وقت

لآخر، والنسخة المحدثة من الدليل متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك على الرابط التالي: http://www.e-gulfbank.com أو الروابط الأخرى التي قد يحددها البنك من وقت لآخر حسب تقديره وحده.

2 – استخدام الخدمة:

2-1 بإمكان العميل استخدام الخدمة من خلال:

2-1-1 التوقيع على طلب الحصول على الخدمة و/أو على نموذج طلب فتح حساب لدى أي فرع من فروع البنك.

2-1-2 الاتصال بمركز خدمة العملاء التابع للبنك للاشتراك في الخدمة.

باختيار الخدمة من خلال موقع الخدمة المصرفية عبر الانترنت.

2-2 يجوز للبنك إبلاغ العميل من وقت لآخر بتغيير تفاصيل بياناته الأمنية و/أو الطريقة التي يشترطها البنك لدخول العميل إلى الخدمة.

3 – التزامات العميل المرتبطة ببياناته الأمنية:

3-1 على العميل القيام بكافة الاحتياطات المطلوبة لحماية بياناته الأمنية التي يحصل عليها من خلال الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة أو هاتف العميل، ومنع استخدامها في عمليات احتيالية أو دون تصريح منه.

3-2 يوافق العميل على أن تشمل الاحتياطات المطلوبة بموجب البند 2-1 ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

3-2-1 الامتناع تماماً عن كتابة أو تدوين تفاصيل بياناته الأمنية بشكل قد يفهمه الغير.

3-2-2 عدم اختيار بيانات أمنية يسهل معرفتها من قبل الغير.

3-2-3 التأكد من عدم سماع أو رؤية الغير لأحد البيانات الأمنية للعميل عند استخدامه لها.

3-2-4 الحفاظ على أمن وسرية وفردية هذه البيانات بالنسبة لمنتجات العميل.

3-2-5 عدم السماح للغير باستخدام الهاتف أو البيانات الأمنية للعميل وعدم الكشف عنها لأي شخص آخر إلا عندما يقوم العميل بالتسجيل أو تحديث بياناته أو في حال كان ذلك الكشف مطلوباً بموجب أي قانون.

3-2-6 الحفاظ على سرية معلومات المنتجات التي تتضمن بيانات شخصية (كشوفات الحساب) والتصرف فيها بشكل سليم وآمن.

3-2-7 الحفاظ على أمن وحماية الهاتف وكافة الأجهزة المستخدمة للدخول إلى الخدمة.

3-2-8 الامتناع عن تسجيل أية بيانات أمنية على أية برامج آلية تقوم تلقائياً بتخزين المعلومات.

3-3 في حال ضياع أو سرقة أية بيانات أمنية خاصة بالعميل أو وجود شك لديه باستخدامها أو محاولة استخدامها من قبل الغير أو حدوث أي من الحالات المذكورة في البند 3-8، يتعين على العميل إبلاغ البنك فوراً بذلك، ودون إبطاء، وذلك بالاتصال بالبنك على الأرقام التالية:

3-3-1 من داخل الكويت: 1805805 (خدمة الاتصال متوفرة 24 ساعة)

3-3-2 من خارج الكويت: 22444383 965+ (خدمة الاتصال متوفرة 24 ساعة)

3-4 بصرف النظر عن أحكام البند 3-4، يتعين على العميل تأكيد فقدان أو سرقة تفاصيل بياناته الأمنية في حال طلب البنك منه ذلك.

3-5 يطلب البنك من العميل التعاون معه ومع أية هيئة حكومية أو رقابية (أو أية سلطات مختصة أخرى) فيما يتعلق بأي تحقيق يتم بشأن سوء استخدام فعلي أو مشتبه به للبيانات الأمنية للعميل أو منتجاته أو هاتفه أو الخدمة.

3-6 يتعين على العميل إبلاغ الشرطة أو أية سلطة مختصة أخرى عن أية معاملة أو تعليمات غير مصرح بها، وذلك خلال 48 ساعة من طلب البنك لذلك. كما يجوز للبنك الكشف عن معلومات العميل أو عن منتجاته للشرطة أو أي أطراف ثالثة إذا كان ذلك، برأي البنك وحده، سيجنبه الخسائر أو يعوّضها.

3-7 يؤكد العميل بموجب هذا ويقر ويتعهد بأن رقم/أرقام الهاتف التي قام بتزويدها للبنك هي ملكاً له و/أو تحت سيطرته و/أو في حيازته وأن أية معلومات أو اتصالات تتم على ومن الهاتف بما فيها إعطاء المعلومات هي وستبقى تحت سيطرة العميل وعلى مسؤوليته.

3-8 يتعهد العميل بموجب هذا بإبلاغ البنك فوراً، وفقاً للبند 3-4 بأي تغيير في رقم/ أرقام الهاتف أو ضياع الجهاز أو الرقم/الأرقام، أو أية تفاصيل أخرى مرتبطة بخروج الهاتف عن سيطرته و/أو أي تغيير قد يؤثر على توفير الخدمة له.

4 – مسؤوليات العميل

4-1 يكون العميل مسؤولاً عن أي من وجميع الخسائر التي قد تلحق به أو بالبنك أو بالغير في حال قام العميل بأي ضرب احتيال عند استخدامه الخدمة أو نتيجة لإخلاله بهذه الشروط.

4-2 يكون العميل مسؤولاً عن كافة الخسائر في حال إخفاق العميل (لأي سبب من الأسباب) في استخدام الخدمة وفقاً للشروط (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الحفاظ على سرية بياناته الأمنية وإبلاغ البنك وفقاً لما هو مذكور في البند 3).

5 – مسؤوليات البنك

5-1 يقوم البنك ببذل العناية الواجبة لضمان أن أية معلومات يقوم بتوفيرها للعميل بهدف الدخول إلى الخدمة واستخدامها تعكس بشكل دقيق المعلومات

المخزنة في أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالبنك، وفي حال كانت تلك المعلومات مقدمة من قبل طرف ثالث، فهي تعكس بشكل دقيق المعلومات التي يحصل عليها البنك من ذلك الطرف.

2-5 في حال كانت المعلومات الموفرة من خلال الخدمة خارجة عن سيطرة البنك المعقولة (أي في حال توفيرها من قبل طرف ثالث)، لا يستطيع البنك أن يضمن أن تلك المعلومات دقيقة أو خالية من الأخطاء.

3-5 يجوز توفير معلومات معينة خاضعة لقيود معينة أو على أساس محدد (أي تعتبر دقيقة فقط كما في تاريخ معين) وبتلك الحالة يكون الاعتماد على تلك المعلومات من قبل العميل خاضعاً لتلك القيود أو صحيحة في وقت توفيرها.

4-5 يوافق العميل على استخدام الخدمة المصرفية الشخصية للرسائل النصية القصيرة على مسؤوليته الخاصة.

5-5 لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر أو تعويضات عن أضرار تلحق بالبيانات، البرامج، الكمبيوترات، الهواتف الذكية، الهواتف، أو أجهزة الاتصالات الأخرى الخاصة بالعميل، والتي يسببها العميل عند استخدامه الخدمة.

6-5 ما لم يتفق البنك مع العميل على غير ذلك أو مراعاة للقانون المعمول به، لن يتحمل البنك أي مسؤولية ناتجة عن أو متعلقة باستخدام أو عدم إمكانية استخدام الخدمة من قبل العميل في أي وقت من الأوقات.

7-5 ما لم تكن الخسارة نتيجة لعملية غش، أو تقصير متعمد من قبل البنك أو من قبل أي من موظفيه أو وكلائه، لن يكون البنك مسؤولاً عن أية خسائر خاصة أو تبعية أو غير مباشرة، أو أية تعويضات جزائية أو خسارة الأرباح، أو أية خسائر، أضرار، تكاليف، أو مصاريف يتكبدها العميل نتيجةً لتأخير أو انقطاع أو تعليق الخدمة، أو لأي سبب آخر خارج عن إرادة البنك المعقولة.

8-5 بالرغم من قيام البنك باتخاذ كافة الاحتياطات الأمنية الممكنة لحماية البيانات والمراسلات، إلا أنه يخلي مسؤوليته في حال تم اعتراض سير أية تعليمات أو غيرها من البيانات أو المراسلات التي يرسلها العميل للبنك. ولن يكون البنك ولا أي من شركاته التابعة أو الأطراف الثالثة التي تعمل لدى البنك لتوفير الخدمة مسؤولين عن أية خسائر يسببها أي فشل في الاتصال أو الدخول غير المصرح به، أو السرقة، أو أعطال في النظم الإلكترونية، أو انقطاع الخدمة، أو فيروسات تلحق بالهاتف أو الهاتف الذكي أو أية عوامل أخرى خارجة عن سيطرته.

9-5 يخلي البنك مسؤوليته من كافة الضمانات من أي نوع كانت، صريحة أم ضمنية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، ضمان القابلية للتسويق والملاءمة لغرض معين، أو عدم انتهاك حقوق الملكية الفكرية أو حقوق الغير. كما لا يقدم البنك أية ضمانات أو إعلانات بخصوص النتائج التي قد تظهر عند استخدام الخدمة، أو بخصوص دقة أو مصداقية أية معلومات يحصل العميل عليها من خلال هذه الخدمة.

10-5 شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية ليست وسيلة اتصال مضمونة تماماً. وعليه، لا يضمن البنك ولا أي من شركاته التابعة بإتمام الدفعات/تنفيذ التعليمات أو توفر الخدمة في وقت معين بما أن الخدمة قد تنقطع أو تتوقف، على سبيل المثال لا الحصر، ولن يتحمل البنك ولا أي من شركاته التابعة المسؤولية عما يلي:

1-10-5 أية خسائر، تكاليف، تبعات، أضرار أو مصاريف قد تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر في حال عدم تمكن العميل من استخدام الخدمة لأي سبب.

2-10-5 أي تأخير أو فشل في الإرسال أو الاستقبال لأية تنبيهات.

3-10-5 أية تكاليف أو أجور أو رسوم من أي نوع يتم تكبدها نتيجةً لـ (1) تعامل البنك بمنتجات العميل، (2) أي قيد مدين و/أو دائن يجرى على حساب العميل بناءً على تعليماته. و/أو (3) أي خطأ أو نقص في المعلومات أو عطل يتم على المعلومات التي يتم استرجاعها من خلال استخدام الخدمة.

11-5 لن يكون البنك مسؤولاً تجاه العميل (ويعذر العميل البنك بموجب هذا) في حال أخفق البنك في تنفيذ أي من التزاماته عندما يكون سبب هذا الإخفاق خارج عن سيطرة البنك المعقولة.

12-5 في حال تم تزويد أي عنصر من عناصر هذه الخدمة من قبل طرف ثالث، يقر العميل ويوافق على أن علاقته مع البنك مستقلة عن ذلك الطرف المزود للخدمة، ولن يكون البنك مسؤولاً عن أية تصرفات أو إغفالات تتم من قبل ذلك الطرف المزود للخدمة بما في ذلك أي تعديل أو انقطاع أو إيقاف للخدمة من قبل ذلك الطرف.

13-5 يوافق العميل ويقر بأن مضمون الرسائل النصية هي للعلم فقط ولن تشكل إثباتاً حاسماً تجاهه. وفي حال أي تعارض بين مضمون الرسائل النصية وكشف الحساب الصادر عن البنك، فإن كشف الحساب هو الذي سيعتد به.

6 – التعويضات

1-6 يوافق العميل بموجب هذا وبشكل نهائي على تعويض البنك وحمايته من الضرر، وكذلك أي من شركاته التابعة أو الأطراف الثالثة العاملة لديه لتوفير الخدمة، وشركائه ومدرائه وموظفيه ومستشاريه ووكلائه، ضد كافة المطالبات التي ترفع من قبل الغير، وغير ذلك من الالتزامات والأضرار و/أو التكاليف، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أتعاب المحاماة، وكذلك ضد كافة المسؤوليات التي قد يتكبدها البنك أو شركاته التابعة أو الأطراف الثالثة المرتبطة) حسب الاقتضاء) والناشئة أو المتعلقة بما يلي:

1-1-6 استخدام العميل للهاتف و/أو الخدمة أو الاستخدام المصرح به أو غير المصرح به والذي يتم بالنيابة عن العميل.

2-1-6 اعتماد البنك على المعلومات التي يوفرها العميل.

3-1-6 أي إخلال من قبل العميل بهذه الشروط.

2-6 يوافق العميل، ويقر بموجب هذا بأن هذا التعويض سيبقى صالحاً وساري المفعول حتى بعد انتهاء هذه الخدمة.

7 – الاتصالات/المراسلات

1-7 يجوز للبنك ومدرائه ووكلائه أو ممثليه أو مقاوليه من الباطن تسجيل أو مراقبة أية اتصالات هاتفية تتم فيما يتعلق بالخدمة، ويجوز للبنك استخدام تلك التسجيلات والنشرات الخاصة بها كما هو مبين أدناه:

2-7 يقوم البنك بمراقبة و/أو تسجيل أو تخزين كافة التعاملات والتعليمات التي يقوم بها العميل المرتبطة بالخدمة

3-7 يقوم البنك بتسجيل و/أو تخزين تلك المعلومات

1-3-7 للتأكد من تنفيذ تعليمات العميل بدقة.

2-3-7 للمساعدة على الحفاظ على جودة وفاعلية الخدمة.

3-3-7 لأغراض أمنية.

4-3-7 كدليل في حال نشوء أي نزاع يتعلق بالخدمة أو أية تعليمات.

5-3-7 لأي سبب مناسب آخر حسب تقدير البنك وحده.

4-7 يحق للبنك الاعتماد على كافة المراسلات والأوامر والرسائل والتعليمات الإلكترونية التي يتلقاها. يفهم العميل ويوافق على أنه لا يحق له الاعتراض على اعتماد البنك على ذلك، وبأنه سيكون مسؤولاً عن كافة الهواتف وأرقام الهواتف التي يستخدمها العميل، كما عليه إبلاغ البنك فوراً بأية تغييرات تتم على رقم/أرقام الهواتف وفقاً للبند 3-8. ولن يكون البنك مسؤولاً بأي شكل من الأشكال عن أية خسارة أو ضرر أو تكاليف أو رسوم أو مصاريف تلحق بالعميل أو يتكبدها نتيجة لإخفاقه في إبلاغ البنك بذلك.

5-7 يوافق العميل على أنه يجوز للبنك تسجيل أو تخزين كافة المراسلات المرتبطة بالخدمة أو بأي من المنتجات، سواء كانت شفهية أم إلكترونية أم مكتوبة، أو بأي شكل آخر، ويجوز للبنك إعادة استخدامها حسب تقدير البنك وحده أو في حال كان ذلك مطلوباً بأمر محكمة أو أية حكومة أو سلطة ذات علاقة.

8 – تعليق الخدمة

1-8 يجوز للبنك في أي وقت من الأوقات تعليق استخدام العميل للخدمة:

1-1-8 في حال اشتبه البنك بتهديد أمن الخدمة.

2-8 يحاول البنك بالعادة أن يخطر العميل بشكل مسبق (وكتابي أو بالهاتف) في حال سيقوم بتعليق استخدام العميل للخدمة، ويشرح للعميل سبب قيامه بذلك، ولكن البنك لن يقوم بإخطار العميل أو شرح السبب في حال كان ذلك سيضر بأي من التدابير الأمنية أو في حال كان ذلك ضد القانون أو غير ممكناً في تلك الظروف.

3-8 يجوز للبنك نادراً أن يعلق استخدام العميل للخدمة دون إخطار العميل في حال عدم تمكن البنك من الوصول إلى العميل قبل ذلك، وفي حال تطلب الأمر بموجب القانون المعمول به، أو في حال قرر البنك حسب تقديره وحده أن ذلك الإخطار ليس ممكناً في تلك الظروف.

4-8 بإمكان العميل أن يطلب من البنك رفع تعليق الخدمة من خلال الاتصال بالبنك. ويقوم البنك بإخطار العميل في حينه إذا كانت الظروف المؤدية لذلك التعليق لم تعد منطبقة وبأنه بإمكانه معاودة استخدام الخدمة.

5-8 يجوز للبنك أن يعلق الخدمة من وقت لآخر.

9 – التغييرات

1-9 يحتفظ البنك بالحق في القيام بأية تغييرات على شروط الاتفاقية حسب تقدير البنك وحده، بما في ذلك تغييرات على الخدمة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، توسيع نطاق أو تقليص الخدمة، وعلى أية أسعار ورسوم مطبقة، وذلك في أي وقت. ويقوم البنك بإبلاغ العميل بتلك التغييرات بواسطة البريد، الهاتف، رسالة نصية قصيرة، أو رسالة إلكترونية.

2-9 يجوز للبنك عمل أي تغيير على الشروط بموجب البند 1-9 لكافة أو أي من الأسباب المبينة في هذا البند والتي تنطبق:

1-2-9 بعد أو أثناء حدوث تغيير في القانون المطبق، أو لتعكس تغييراً في ذلك القانون أو التكنولوجيا أو إرشادات الصناعة أو قواعد المهنة أو قواعد أفضل الممارسات المصرفية.

2-2-9 لتعكس عمل توصيات أو متطلبات أو قرار أية جهة حكومية ذات علاقة أو محكمة أو محكم أو جهة مشابهة أخرى.

3-2-9 لتعكس تكاليف أو نتائج أي حدث خارج عن إرادة البنك والذي قد يؤثر على توفير البنك المنتجات أو الخدمات أو مرافق الخدمة للعميل.

4-2-9 لتوضيح الشروط أكثر.

5-2-9 لتعكس أي تغيير في النظم والإجراءات بما في ذلك التغيير الناتج عن إعادة تنظيم العمل.

6-2-9 لتعكس أي تغييرات حاصلة أو متوقعة على التكاليف.

7-2-9 لتحسين الخدمة.

8-2-9 لتعكس التحديث الذي تم على السياسات الداخلية للبنك.

9-2-9 لأي سبب وجيه آخر حسب تقدير البنك وحده.

3-9 يقر العميل ويوافق على أنه في حال استمر في استخدام الخدمة بعد استلامه إخطار بأي تغيير، فإنه يوافق بموجب ذلك على ذلك التغيير ويوافق على الالتزام به.

4-9 في حال عدم قبول العميل وموافقته على أي تغيير، عليه إبلاغ البنك بذلك كتابياً وسوف يعتبر البنك ذلك بمثابة رغبة من العميل بإلغاء الخدمة.

10 – إلغاء الخدمة وإنهاء الاتفاقية

1-10 بإمكان العميل إلغاء استخدامه للخدمة في أي وقت بواسطة إحدى الوسائل التالية:

1-1-10 إرسال كتاب إلى البنك على عنوان بنك الخليج ش.م.ك. ص.ب. 3200 الصفاة، 13032 الكويت.

2-1-10 إبلاغ فريق خدمة العملاء عبر اتصال هاتفي مسجل.

3-1-10 إبلاغ الفرع الذي يتبع له العميل خطياً.

ملاحظة: إذا راسل العميل البنك لإلغاء الخدمة وفقاً للبند 1-11 سوف يعتبر البنك ذلك أيضاً إخطاراً من العميل بإغلاق فوراً أية منتجات قد تكون لديه والتي بالإمكان الدخول إليها وتشغيلها عبر الخدمة.

2-10 يجوز للبنك إلغاء توفير الخدمة للعميل وإنهاء هذه الاتفاقية تبعاً لذلك وفوراً في الحالات التالية:

1-2-10 في حال إخلال العميل، أو اعتقاد البنك بشكل معقول بوجود إخلال، بأي بند من بنود هذه الاتفاقية أو أية شروط خاصة بالمنتج.

2-2-10 في حال كانت لدى البنك أسباب كافية ليعتقد بأن العميل قد ارتكب جريمة فيما يتعلق بأي من منتجات العميل التي بإمكانه الدخول إليها عبر الخدمة.

3-10 سوف يقوم البنك بإخطار العميل كتابياً حالما يكون ذلك ممكناً بشكل معقول بعد إلغاء الخدمة وإنهاء هذه الاتفاقية.

4-10 يجوز للبنك إلغاء الخدمة وإنهاء هذه الاتفاقية لأي سبب آخر بإعطاء العميل إخطار كتابي مسبق مدته 30 يوماً على الأقل (أو بواسطة رسالة قصيرة أو بريد إلكتروني).

5-10 في حال إنهاء هذه الاتفاقية، لن يعود العميل قادراً على الدخول إلى الخدمة. وقد يؤثر ذلك على بعض منتجاته، مثلاً، قد يتم إغلاق أية منتجات تكون لدى العميل ولا يمكن الوصول إليها وتشغيلها إلا عبر الخدمة. وفي حال كان العميل يتلقى بيانات عبر الانترنت لأي من منتجاته، فإنه لن يحصل عليها بعد ذلك.

11 – أحكام عامة

1-11 **إلغاء الخدمة:** يحق للعميل بعد 30 يوماً من الاشتراك بالخدمة إلغاء اتفاقه مع البنك بإخطار البنك على عنوان بنك الخليج ش.م.ك البريدي، ص.ب. 3200، الصفاة، 13032، الكويت، أو إبلاغ فريق خدمة العملاء أو الفرع الذي فتح العميل به الحساب خطياً.

2-11 **توفر الخدمة:** يوافق العميل على أن هذه الخدمة التي يتلقاها على هاتفه قد تكون غير متوفرة بشكل مؤقت في حال اضطر البنك للقيام بصيانة اعتيادية أو طارئة. وسوف يحاول البنك إبلاغ العميل بذلك بشكل مسبق، غير أن ذلك قد لا يكون ممكناً في بعض الأحيان.

3-11 **المعلومات حول العميل:**

1-3-11 يوافق العميل على احتفاظ البنك بالتفاصيل الشخصية التي يوفرها العميل أو الآخرين للبنك خلال فترة تعامل العميل مع البنك.

2-3-11 التفاصيل الكاملة عن كيفية معالجة البنك البيانات الشخصية للعميل موجودة في الشروط والأحكام العامة للخدمة المصرفية و/أو أي شروط أخرى خاصة بالمنتجات.

3-3-11 يعلن العميل ويضمن أنه يحق له توفير أي من المعلومات المطلوبة من قبل البنك وبأنه يمنح البنك الحق في تجميع واستخدام ومشاركة المعلومات المرتبطة بالعميل وتعليماته واستخدامه لمنتجات البنك والخدمة، وعن علاقته بالبنك، وذلك ليتمكن البنك من توفير الخدمة للعميل.

4-3-11 ما لم يقم العميل بالإيعاز للبنك بغير ذلك، يجوز للبنك الاتصال بالعميل بخصوص المنتجات والخدمات المتوفرة من قبل البنك ومن شركات مختارة أخرى يرى البنك بأنها قد تهم العميل أو تفيده. وفي حال يفضل العميل عدم تلقي هذا النوع من المعلومات من قبل البنك، بإمكانه إبلاغ البنك بذلك بالاتصال بفريق خدمة العملاء.

5-3-11 يحتفظ البنك بالحق في طلب معلومات إضافية في أي وقت يراه ضرورياً لضمان عدم استخدام العميل الخدمة بما يتعارض مع هذه الشروط أو أي قانون معمول به أو أنظمة أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، أي قانون أو أنظمة مخصصة لمنع عمليات غسيل الأموال داخل أو خارج دولة الكويت.

4-11 **الإخطارات:** يتعين أن تكون كافة الإخطارات التي يقدمها البنك للعميل بموجب الشروط (بما في ذلك أية تغييرات في الشروط) مقدمة بشكل كتابي، سواء بالبريد العادي أو رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني.

5-11 **عدم قابلية الشروط للتنفيذ:** في حال اتضح أن أي جزء من هذه الشروط غير قابل للتنفيذ بأي شكل من الأشكال، لن يؤثر ذلك على سريان باقي أحكام هذه الشروط بأي شكل. ويجوز أن يمنح البنك العميل وقتاً إضافياً للالتزام بواجباته أو التقرير بعدم ممارسة بعض من حقوق البنك. ولكن مثل ذلك التأخير سوف لن يعتبر بمثابة تنازل عن حقوق البنك، حيث يحتفظ البنك بالحق بعد ذلك بالإصرار على ضرورة التطبيق التام لهذه الشروط.

6-11 **استمرارية الالتزامات:** يوافق العميل على أن تصريحاته وضماناته سوف تبقى سارية ونافذة المفعول حتى بعد إلغاء منتجاته أو إنهاء الخدمة أو إنهاء علاقته بالبنك.

استعمال البطاقة:

1. تصدر بطاقة بنك الخليج الإلكترونية للعميل بموافقة البنك، ويتعين على العميل التوقيع بما يفيد استلامه للبطاقة والرقم السري الخاص بها. وتعتبر البطاقة في كل الأوقات ملكاً للبنك، ويحق له إلغاء حق استعمالها والرقم السري الخاص بها أو رفض تجديدها – في أي وقت – دون إبداء أية أسباب وبدون إخطار مسبق. ولا يترتب على البنك أية مسؤولية نتيجة لذلك، ويلتزم العميل بإعادة البطاقة فوراً إلى البنك عند إلغائها
2. لا يكون البنك مسؤولاً تجاه العميل عن أية خسائر أو ضرر ينشأ بصورة مباشرة بسبب عطل أو تلف أجهزة الصرف الآلي أو شبكة الإنترنت أو رفضها للبطاقة في أيّ من نقاط البيع أو البنوك. وفي حال ثبوت قيد مبلغ بالخطأ على حساب العميل نتيجة قيامه بإحدى العمليات المصرفية المذكورة، فيجب عليه التقدم للبنك لطلب رد هذا المبلغ من حساب التاجر، ليقوم البنك بمخاطبة التاجر. وفي حالة صحة طلب العميل، يتم رد المبلغ خلال فترة لا تزيد عن 30 يوماً داخل دولة الكويت و 60 يوماً للعمليات خارجها من تاريخ استلام تعليمات كتابية من العميل، مع استيفاء العمولات المقررة. ولا يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير في استلام هذه التعليمات
3. من المتفق عليه أن كافة استخدامات البطاقة داخل دولة الكويت تكون بالدينار الكويتي، ويتم فيه خصم قيمة المعاملات والمصروفات والرسوم المستحقة مباشرةً من رصيد حساب البطاقة تلقائياً، أما بالنسبة لاستخدام البطاقة خارج دولة الكويت فيتم تغييرالمبلغ المسحوب بالعملة الأجنبية إلى الدينار الكويتي، مع التزام حامل البطاقة الأساسية بفروق الأسعار والعمولات التي يحددها البنك و/أو أي مصاريف مطبقة من قبل مؤسسات فيزا/ماستركارد
4. يتعهد حامل البطاقة بعدم استخدام البطاقة في أية أغراض غير قانونية، كما يحظر على حامل البطاقة استخدام بطاقته في شراء البضائع والخدمات التي يحظرها القانون المحلي المطبق في ولاية الاختصاص القضائي لحامل البطاقة
5. إن كافة العمليات التي تتم من خلال مكائن نقاط البيع (POS) و/أو مكائن الصراف الآلي (ATM) تعد مسؤولية حامل البطاقة، ولا يجوز له الرجوع على البنك في هذا الشأن أو المطالبة بقيمة هذه العمليات، كما أن البنك لا يعد مسؤولاً عن عدم تنفيذ عمليات السحب و/أو الدفع بموجب مكائن الصراف الآلي أو نقاط البيع الإلكترونية
6. لا يكون البنك مسؤولاً عن أو طرفاً في أية خلافات قد تنشأ بين حامل البطاقة والتاجر عن السلع المباعة و/أو الخدمات التي يقدمها التاجر لحامل البطاقة
7. في حال إصدار بطاقات منفصلة لأشخاص آخرين مشتركين في نفس الحساب المشترك، يكون حامل كل بطاقة مسؤولاً بالتضامن تجاه البنك عن كافة السحوبات والمعاملات التي تتم على ذلك الحساب باستعمال أيّ من البطاقات المذكورة
8. يحق للعميل استعمال البطاقة للحصول على خدمات أخرى يعلن البنك عنها من وقت لآخر مقابل الرسوم والعمولات التي يحددها البنك، ويحق للبنك إلغاء أو تعديل هذه الخدمات والرسوم و العمولات المقررة لأدائها
9. يحق للبنك إلغاء البطاقة في حالة إحتجازها لدى أي من أجهزة الصرف الآلي، وله – في هذه الحالة – أن يصدر بطاقة أخرى برسوم جديدة في حال طلب العميل ذلك.

معاملات التجارة الإلكترونية:

1. يحق لحامل البطاقة استعمال بطاقة الصراف الآلي المصدرة لجميع المعاملات الداخلية والدولية عبر الإنترنت مع التجار المشتركين.

أ) المعاملات الداخلية: جميع المشتريات/المعاملات عبر الإنترنت من التجار المحليين داخل الكويت، والتي يجب تأكيدها بالرقم السري (PIN) وكلمة السر التي تستخدم مرة واحدة (OTP) المستلمة بموجب الرسالة النصية القصيرة أو البريد الالكتروني المسجل لدى البنك.

ب) المعاملات الدولية: يجب تأكيد جميع المشتريات/المعاملات عبر الإنترنت من التجار الدوليين خارج الكويت بالرقم السري (PIN) وكلمة السر التي تستخدم مرة واحدة (OTP) المستلمة بموجب الرسالة النصية القصيرة أو البريد الالكتروني المسجل لدى البنك.

2. يتحمل حامل البطاقة المسؤولية كاملة عن جميع المعاملات التي تتم باستخدام كلمة السر التي تستخدم مرة واحدة (OTP).

المحافظة على البطاقة والرقم السري:

1. حامل البطاقة مسؤول مسؤولية مطلقة عن البطاقة ويتعهد بالحفاظ عليها، فإذا سرقت و/أو فقدت فيعد حامل البطاقة مسؤولاً عن كافة النتائج المترتبة عن إساءة استخدام البطاقة بواسطة الغير. وفي هذه الحالة، يتعهد ويلتزم حامل البطاقة بإخطار البنك فوراً لإيقاف التعامل بموجبها.
2. يجب على حامل البطاقة المحافظة على البطاقة والرقم السري ووضعهما في مكان آمن منفصلين.
3. يجب على حامل البطاقة عدم السماح لأي شخص آخر باستخدامها.
4. يجب أن لا يقوم حامل البطاقة بكتابة الرقم السري عليها.
5. يجب على حامل البطاقة التأكد من أن لا يسمع أو يرى أي شخص آخر الرقم السري عند استخدام حامل البطاقة لهذا الرقم كما يجب عدم تسجيل الرقم

السري على أي جهاز يسجل المعلومات أوتوماتيكياً.

6. يجب على حامل البطاقة إشعار البنك فور اكتشافه فقدان البطاقة أو تعرضها للسرقة أو الاستخدام الغير شرعي لها، ويكون ذلك عن طريق إيقاف البطاقة من خلال خدمات البنك الإلكترونية أو الإتصال بالبنك / إدارة البطاقات المصرفية على هاتف رقم (1805805) المتاح 24 ساعة على مدار اليوم وأيضاً خلال الأعياد والعطلات الرسمية.
7. إن لم يلتزم حامل البطاقة باتخاذ أي من الإجراءات المذكورة أعلاه، فسيكون مسؤولاً عن أية أضرار و/أو خسائر قد تحدث له نتيجة إهماله في إبلاغ البنك، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية في هذا الشأن.
8. يوافق حامل البطاقة على استلام رسائل نصية قصيرة على الهاتف والمقدمة من خلال خدمة الرسائل الهاتفية بالبنك، ويوافق على الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الرسائل الهاتفية وأية تعديلات عليها من وقت لآخر.

شروط عامة:

1. تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين دولة الكويت وتختص محاكم دولة الكويت بالنظر والفصل في أي منازعات تنشأ عنها
2. تم إعداد هذه الشروط والأحكام باللغتين العربية والإنجليزية وفي حال وجود أي خلاف في التفسير لأي من بنودها بين اللغتين المستخدمتين، يكون التفسير بموجب اللغة العربية هو المطبق
3. تطبق شروط وأحكام المحفظة الرقمية الخاصة بمزود الخدمة في حال اختيار العميل تفعيل و/أو الدفع عبر المحفظة الرقمية من خلال (Samsung Pay، Google Pay، Apple Pay) وغيرها.

التحويلات المصرفية وتعليمات الدفع والتحصيل:

1. يوافق العميل على أن البنك لا يتحمل أية مسؤولية عن تأخير أو عدم إجراء أو إتمام التحويل بسبب عدم وجود رصيد كاف أو خطأ أو نقص في بيانات طلب التحويل، أو لفرض أية قيود على التحويلات أو لحجز المبلغ أو مصادرته من السلطات المحلية أو سلطات الدول الأخرى، أو لقيام شبهة غسيل أموال تضمنتها عملية من العمليات المصرفية التي تمت على حساب العميل، أو لأية أسباب أخرى خارجة عن إرادة البنك
2. يوافق العميل على تحمله كافة الرسوم والمصاريف المستحقة للبنوك المراسلة، ويحق للبنك أن يقدر المصاريف لهذه البنوك، ويحق له خصم قيمتها مباشرة من حساب العميل دون الحصول على موافقته المسبقة. ويتعهد العميل بسداد هذه الرسوم أو أية مصاريف أخرى إضافية تطالب بها البنوك المراسلة في حال عدم توفر رصيد في حسابه، وذلك عند أول طلب من البنك
3. في حال عدم صرف قيمة التحويل، يعتمد في تحديد القيمة التي يطالب العميل بردها حسب سعر شراء العملة المعمول به لدى البنك لليوم الذي يتم فيه إعادة التحويل. وليس للعميل الحق أن يطالب بإعادة قيمة التحويل إلا إذا قام برد ما تسلمه من شيكات مصرفية أو مستندات أخرى صدرت عن البنك، وبعد أن يكون البنك قد تسلم إشعاراً نهائياً من مراسليه بأن التحويل لم يتم صرف قيمته وأن التعليمات الأصلية المتعلقة به قد ألغيت
4. من المتفق عليه أن البنك ومراسليه في حل من أية مسؤولية عن أية نتائج تقع بسبب أي اختلاف أو تأخير أو سهو أو خطأ في نقل التعليمات، ويوافق العميل على أن البنك ومراسليه لا يتحملون أية مسؤولية إذا تأخر دفع المبلغ بسبب الحصول على التأكيدات المطلوبة لإثبات صحة ما ورد في أمر التحويل أو تعليمات الدفع من أسماء وبيانات، ويلتزم العميل بأن يعوض البنك ومراسليه عن أية خسارة قد تنتج عن أي خطأ. وفي جميع الأحوال لا يكون البنك مسؤولاً عن أية خسارة تنشأ عن تنفيذ هذا التحويل أو عن خطأ أو إهمال بنك مراسل
5. في حال قيام البنك بتحصيل أية مبالغ لصالح العميل، يحق له ووفقاً لتقديره الخاص، اختيار أي وكيل أو وكلاء فرعيين للقيام بمهمة التحصيل، ويكون للبنك حق إرسال مستندات التحصيل لوكيله على مسؤولية العميل. كما يعتبر وكلاء التحصيل الأصليون أو الفرعيون بمثابة وكلاء تحصيل للعميل
6. يقر العميل بعدم مسؤولية البنك ومراسليه ووكلائه عند عدم صرف الشيكات أو الكمبيالات أو أوامر التحويل أو أي أمر دفع من جانب المراسل أو المسحوب عليه، واحتجازها دون ردها إلى البنك سواء لضياعها أو لتزويرها أو لعدم وجود رصيد يسمح بصرفها أو لأي سبب آخر. ويوافق العميل على تسلمه كتاباً من البنك يفيد ذلك عوضاً عن المستند الأصلي
7. يقر العميل بعدم مسؤولية البنك ومراسليه ووكلائه عن عدم تقديم أو التأخير في عمل بروتستو (عدم القبول أو عدم الدفع) في المواعيد القانونية للأوراق التجارية التي تم إيداعها للتحصيل أو للضمان، كذلك يعفي العميل البنك ومراسليه ووكلائه من أي مسؤولية قد تنتج عن اتخاذهم الإجراءات القانونية لإجبار المدين على السداد
8. لا يعتبر البنك مسؤولاً عن أية خسائر نتيجة تأخر المراسلات بالبريد أو ضياع أو عدم وصول أية مستندات بما في ذلك الأوراق التجارية (الشيكات أو الكمبيالات أو أوراق أو أوامر الدفع أو الإشعارات أو طلبات التحصيل أو وقف الصرف أو كشوف الحسابات)، ويحق للبنك خصم أو استرداد أية مبالغ تمت إضافتها إلى الحساب ولم يتم تحصيلها فعلاً بسبب المراسلات البريدية
9. يقر العميل بموافقته على أن أحقية البنك غير مشروطة في خصم قيمة حوالات الحق أو خطابات الضمان أو أية مبالغ مستحقة عليه من أيّ من حساباته

الأخرى الدائنة لدى البنك، وعلى سبيل المثال لا الحصر، حساب الدانة، وإن ترتب على ذلك عدم دخول السحب، وإجراء المقاصة بين الحسابات الدائنة والمدينة منها لاستيفاء كافة حقوق البنك شاملة أية رسوم أو فوائد.

أحكام أخرى:

1. تعتبر الشروط والأحكام الواردة بطلب فتح الحساب مكملة ومتممة للشروط والأحكام المبينة في هذا الكتيب، وجزءاً لا يتجزأ عنه، وهي واجبة التطبيق في حالة وجود تعارض بينها وبين أيّ من الشروط والأحكام الواردة في هذا الكتيب
2. يلتزم البنك بالمحافظة على سرية معلومات وبيانات العملاء باستثناء الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية، والحالات التي يتوجب فيها الكشف عن المعلومات إلزامياً بموجب القوانين والتشريعات المعمول بها
3. يكون النص العربي لهذه الشروط والأحكام هو الواجب التطبيق في حالة وجود أي تعارض بينه وبين النص الإنجليزي
4. تخضع هذه الشروط والأحكام للقانون الكويتي وتختص محاكم العاصمة بدولة الكويت بنظر أي نزاع قد ينشأ عنها.