

# الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المصرفية الالكترونية للعملاء

## تم عقد الاتفاقية في الكويت بين كل من

1• بنك بوبيان ش.م.ك. وعنوانه ص.ب. 25507 الصفاة 13116 الكويت (ويشار إليه فيما يلي ضمن هذه الاتفاقية بـ «البنك»)

2• (اسم العميل)، ويحمل بطاقة مدنية رقم ..... (ويشار إليه فيما يلي ضمن هذه الاتفاقية بـ «العميل»)

### مقدمة

حيث أن البنك بغرض تسهيل حصول العملاء على خدمات البنك، يرغب في تقديم خدمات مصرفية من خلال القنوات الإلكترونية (ويشار إليها فيما يلي بـ«الخدمات المصرفية الإلكترونية») إلى عملائه أصحاب الحسابات المفتوحة لديه لكي يتسنى لهم إجراء العديد من المعاملات المصرفية على حساباتهم عن طريق استخدام كافة الوسائل الإلكترونية المتاحة حالياً سواء الكمبيوتر الشخصي أو الهاتف النقال، الخ على أن يخضع استخدام الخدمات الإلكترونية التي تنص عليها هذه الاتفاقية للأحكام والشروط المبينة فيما يلي.

• المقدمة وكافة المرفقات بهذه الاتفاقية وما تضمنته من شروط وأحكام وكذلك نموذج فتح الحساب تعتبر جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية وتماماً لها.

• الخدمات المصرفية الإلكترونية هي الخدمات المصرفية عبر صفحة البنك على الإنترنت و تطبيق بوبيان (www.bankboubyancom) والتي تسمح للبنك للعميل من خلالها بالدخول إلى كافة حساباته الشخصية لدى البنك عبر استخدام شبكة الإنترنت بما في ذلك الحسابات باليورو والجنيه الإسترليني، الخ لإجراء مختلف المعاملات المصرفية التي يوفرها له البنك عبر شبكة الإنترنت وفقاً لاختياره وتقديره الخاص وبموجب الأحكام والشروط المعمول بها لدى البنك بالنسبة لكل معاملة على حدة.

•3 في حال ضياع او سرقة الهاتف النقال من العميل فإنه ينبغي عليه إحضار شريحة بديلة من شركة الاتصالات وإلغاء الشريحة الضائعة أو المسروقة ومن ثم يقوم بتحميل البرامج وتسجيل الهاتف الجديد.

## •4 الخدمات المصرفية الإلكترونية:

### الاستفسارات العامة.

- الاطلاع على المنتجات التي تخص العميل (المرابحة/الوديعة أو منتجات أخرى تخص حساب العميل أو يتم طرحها فيما بعد واحتساب المعاملات المرابحة/الوديعة لأجل/الصرف الأجنبي).
- الاستفسار عن رصيد الحساب
- تحويلات مالية (بين الحسابات الخاصة/بين الحسابات لدى بنك بوبيان/التحويلات المحلية والخارجية أو أي تحويلات مالية يتم طرحها فيما بعد).
- المدفوعات (معاملات المرابحة/بطاقات الائتمان/المدفوعات الأخرى).

## •5 الخدمات المصرفية المقدمة من خلال مركز الاتصال (٢٨٠٠٢٨١):

- يقدم مركز الاتصال خدماته على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال موظفي مركز الاتصال لتقديم المساعدة في كافة أنواع الخدمات المصرفية (الاستفسارات والمعاملات المالية) ومنها.
- الاستفسارات العامة
- احتساب المعاملات (المرايح/الوديعة/البطاقات الائتمانية/الصرف الأجنبي).
- الاستفسار عن رصيد الحساب
- تحويلات مالية (بين الحسابات الخاصة/بين الحسابات لدى بنك بوبيان).
- المدفوعات (بطاقات الائتمان/المدفوعات الأخرى).

## •6 الخدمات المصرفية بنظام الرد الصوتي بخدمة بوبيان الهاتفية ( 2800281):

نظام الرد الصوتي (IVR Interactive Voice Response) هو إحدى التقنيات الهاتفية التي تمكن المتصلين من استخدام الهاتف للدخول على قاعدة بيانات خاصة والحصول على المعلومات المطلوبة أو تنفيذ أنشطة مصرفية (استفسارات أو معاملات مالية)

## •7 خدمة الرسائل القصيرة / الإشعارات:

هي خدمة (إلكترونية) يقدمها البنك ويمكن للعميل من خلالها استخدام هاتفه النقال للحصول على المعلومات التالية من البنك:

- تحويل الراتب.
- التحويلات بين الحسابات.
- الإيداع النقدي.
- السحب النقدي.
- أي خدمات أخرى يتم عرضها في المستقبل.

•8 يقر العميل ويوافق على أنه وحده، يتحمل المسؤولية الكاملة عن صحة ودقة المعلومات والتعليمات، بما في ذلك تعليمات الدفع، التي يقوم بتمريرها عبر موقع البنك الخاص بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

•9 يخوّل العميل البنك بالتصرف وفقاً للتعليمات التي يستلمها البنك من العميل من خلال الخدمة على مسؤولية العميل الكاملة، كما يوافق العميل على تعويض البنك عن كافة الخسائر الفعلية التي قد يتكبدها البنك من جراء تلك التعليمات.

10• للبنك الحق في رفض إجراء وتنفيذ أي تعليمات يتم تقديمها أو إرسالها من قبل العميل دون إبداء أي مبررات لذلك الرفض، على سبيل المثال بسبب أنها لا تتفق مع القوانين السارية أو الممارسات المصرفية أو تعليمات مكافحة غسيل الأموال، الخ السارية في الكويت، على أن يقوم البنك بإخطار العميل على الفور في كل حالة من الحالات. كما أنه لن يتحمل البنك أي مسؤولية، مهما كانت، عن عدم تمكنه من إجراء وتنفيذ أي من تعليمات العميل لسبب يعود إلى مشكلات فنية أو قوى قاهرة.

11• يحق للبنك وفق رغبته الخاصة، تعديل أو تغيير أي من الأحكام والشروط التي تنص عليها هذه الاتفاقية بما في ذلك الحدود على التحويلات المالية في أي وقت دون حاجة للحصول على موافقة العميل، على أن تصبح هذه الأحكام والشروط الجديدة سارية المفعول بعد 7 أيام من استلام العميل (أية وسيلة) لإخطاره بالتعديلات المذكورة من البنك. وفي حال عدم قبول العميل لتلك التعديلات، يجوز له إنهاء هذه الاتفاقية وفقاً للإجراءات المنصوص عليها بالمادة 21 منها.

## 21•التحويلات المالية لبنك بوبيان تشمل ما يلي:

- تحويل بين الحسابات الشخصية: يتم إجراء التحويل لحساب العميل في نفس الوقت.
  - التحويلات إلى حسابات أخرى لدى بنك بوبيان: تتم التحويلات لحساب المستفيد في نفس الوقت.
  - التحويلات المحلية خلال أيام العمل وقبل الساعة 12:30 مساءً يتم التحويل لحساب البنك المستفيد في نفس اليوم، أما العمليات التي تتم بعد الوقت المذكور أو خلال أيام العطل سيتم تنفيذها في يوم العمل التالي.
  - التحويلات الخارجية يتم التحويل خلال أيام العمل الرسمية، ومن المتوقع ان يستغرق التحويل لحين إيداع المبلغ بحساب المستفيد 3 أيام عمل ما لم يكن هناك أي موانع أخرى، اما في حالة عمل التحويلات خلال أيام العطل سيتم تنفيذ المعاملة في يوم العمل التالي ما لم يكن هناك عوامل أخرى تمنع ذلك.
  - لا يتحمل بنك بوبيان اية مسؤولية في حال عدم إتمام التحويل أو عدم وصول التحويل إلى حساب المستفيد خلال هذه المدة المتوقعة لأي سبب كان أو من أي طرف.
- 13• إذا تم تحديد شخصين أو أكثر كمخول على حساب واحد، سيكون من حق البنك، عند تقديم الخدمات الإلكترونية، القبول والتصرف بموجب التعليمات الواردة من قبل أيمن الأشخاص المحددة أسمائهم كمخولين (عملاء) كتصريح بالسحب أو الدفع أو التحويل من إلى الحساب وسيكون هذا المخول مسؤولاً عن كافة المعاملات التي تتم باستخدام الخدمات الإلكترونية وعن سداد أي مديونية تنشأ على الحساب نتيجة استخدام هذه الخدمات الإلكترونية، وفي حال كان الحساب مشترك فإن الخدمات الإلكترونية على ذلك الحساب سيتم السماح بها فقط للأشخاص المخولة أسمائهم كعميل واحد على ذلك الحساب المعين بشرط أن يكون لأي شخص منهم لديه صلاحية إعطاء تعليمات للبنك.

14 • كافة الخدمات الواردة بتلك الاتفاقية مجانية. إلا أنه في حال فرض رسوم على أي من الخدمات، سيتم إخطار العميل بها.

15 • يوافق العميل ويقبل ويتعهد بالمحافظة على سرية اسم المستخدم والرقم السري الخاص بالخدمات الإلكترونية سواء الصادرة من قبل البنك أو التي يقوم العميل بإنشائها أو حال استخدام العميل لتلك الخدمة الإلكترونية بغرض شراء الأسهم من خلال منصات تداول الأسهم العالمية سواء بنفسه أو من خلال وسيط أو وكيل.

16 • يوافق العميل على أنه وحده المسؤول مسؤولية كاملة عن أي خسارة فعلية أو ضرر فعلي نتيجة سوء استخدام الرقم الشخصي لبطاقة السحب الآلي والرقم السري من قبل العميل نفسه أو من قبل أي مستخدم آخر سواء كان أو لم يكن مخولاً بذلك. وعليه، لن يكون البنك مسؤولاً عن أي محاولة ناجحة وناجحة عن تصرف غير مصرح به أو محاولة احتيالية لاستخدام الرقم الشخصي والرقم السري لبطاقة السحب الآلي.

17 • يوافق العميل مقدماً على السماح للبنك باستخدام المعلومات السرية التي تتعلق باسم الدخول (Use Name) والرقم السري لبطاقة السحب الآلي (Pin Number) وكلمة السر (Password) الخاصة بالعميل والمتاحة لأطراف أخرى لغرض الالتزام بالقوانين السارية أو تنفيذ أي قرارات أو أحكام أخرى تصدر عن أي محكمة ذات اختصاص قضائي.

18 • يقر العميل ويوافق على أنه عند توقيعه على هذه الاتفاقية للدخول إلى موقع البنك الخاص بالخدمة المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق بوبيان واستخدام اسم الدخول والرقم السري لبطاقة السحب الآلي وكلمة السر، سيكون بمثابة إقرار منه بالاطلاع والموافقة على الأحكام والشروط الخاصة بالخدمات أو المعاملة المطلوبة ويوافق على الالتزام بها والتصرف وفقاً لها.



**19**• في حال تعرض العميل لاحتيايل أو وقوع خطأ أثناء إجراء تحويل للأموال فإنه يجب على العميل إخطار البنك وذلك بالتواصل مع أحد الفروع او الاتصال بالخدمة الهاتفية للبنك 1820082 من داخل الكويت أو 96522282000 + من خارج الكويت على الفور لاتخاذ الإجراء اللازم وذلك دون أدنى مسؤولية على البنك تجاه العميل عن استرداد قيمة التحويل.

**20**• يقر العميل صراحة بأنه لا يجوز إلغاء أمر التحويل أو استرداد مبلغ التحويل بعد قيده بحساب المستفيد، ويكون رد مبلغ التحويل- في حال إلغاء الأمر- مشروطا بموافقة بنك المستفيد قبل قيده بحساب الأخير، أو موافقة المستفيد على رد المبلغ بعد قيده بحسابه.

**21**• بعض البنوك تشترط لقبول وتنفيذ عمليات تحويل الأموال لديها أن يكون وفق رقم الحساب أو الايبان IBAN حتى ولو لم يتطابق رقم الحساب مع اسم المستفيد.

**22**• يحق لكل من البنك أو العميل إنهاء هذه الاتفاقية في أي وقت بموجب إخطار كتابي من قبل أي من الطرفين إلى الطرف الآخر قبل 30 يوماً من تاريخ الإنهاء المقترح للاتفاقية دون إبداء أي أسباب لذلك ودون تكبد أي التزام عن هذه الإنهاء للاتفاقية.

**23**• هذه الإتفاقية ستحكمها وتنظمها القوانين السارية في دولة الكويت، كما أن أي بند من بنودها سوف يخضع للإختصاص القضائي للمحاكم الكويتية بما لا يخالف أحكام الشريعة الإسلامية.

**24**• في حال أي خلاف ما بين انص الإنجليزي والعربي، يعتد بالنص العربي كمرجع.