

البنك: يقصد به بنك المشرق مصر وجميع فروعه وخلفائه والمتنازل له و/ أو لهم.
العميل: يقصد به الشخص الطبيعي أو الاعتباري المتعامل مع البنك مباشرة أو من خلال مقدمي خدمات الدفع ووكلائهم أو من ينوب من شركات الإستاذ.

شركات الإستاذ الخارجي: أي جهة يتعاقد معها البنك ويسند إليها تقديم أي خدمة أو منتج بالنيابة عنه.
مقدمي الخدمة: الجهات التي يتعاقد معها البنك نيابة عنه لتقديم الخدمات لصالح عملاءه، وذلك في ضوء التعليمات الصادرة عن البنك المركزي المصري.

الحساب: يقصد به أي حساب مفتوح لدى البنك والذي يطبق عليه هذه الشروط والبنود المتفق عليها مع العميل.
البطاقة: يقصد بها أية بطاقة تصدر من البنك إلى العميل سواء كانت بطاقة إئتمان و/أو بطاقة خصم مباشر و/أو أي نوع آخر من البطاقات يصدر عن البنك لصالح العميل، والتي تستخدم بحساب/حسابات العميل المربوطة عليها، وهي بطاقة دفع إلكترونية تسري عليها قواعد البنك المركزي المصري والقواعد الدولية المنظمة لعمل هذه البطاقات.

بطاقة الإئتمان الإضافية: يقصد بها البطاقة الإضافية التي تصدر بناء على طلب العميل صاحب البطاقة الأصلية لصالح احد الأطراف المرتبطة بالعميل وذلك وفقاً للشروط والأحكام الداخلية بالبنك.

صلاحية البطاقة: يقصد بها مدة صلاحيتها للاستخدام والمطبوعة على وجه البطاقة.

الحساب الراكذ: يقصد به الحساب الذي لم يتم إجراء أي معاملات سحب أو إيداع أو تحويل أو استعلام إلكتروني أو موثق عن الرصيد عليها وذلك لمدة عام بالنسبة للحسابات الجارية وحسابات الهاتف المحمول وعملياً بالنسبة لحسابات التوفير، ولا تعتبر المعاملات التي يقوم بها البنك على حسابات العملاء - مثل خصم الرسوم، أو إضافة العوائد - من المعاملات التي يتم بموجبها تنشيط الحساب، ولا يؤثر ركود الحساب على استمرار البنك في صرف الشيكات وتنفيذ التعليمات المستديرة، ولا يعتبر الحساب راکذاً إذا قام العميل بإجراء أي معاملة من المعاملات السابقة وخلال المدد أنفة البيان من خلال فروع البنوك أو أي من وسائل الإتصال أو القنوات الإلكترونية المتاحة وكذا من خلال مقدمي خدمات الدفع بالنسبة لحسابات الهاتف المحمول، ويمكن تنشيط الحساب الراكذ بإجراء العميل على الأقل مصادقة على رصيد الحسابات او بتقديم طلب للبنك لإعادة تنشيط الحسابات أو عن طريق الإنترنت البنكي أو من خلال ماكينات الصراف الألي أو بأي وسيلة أخرى متاحة وفقاً لتعليمات وسياسات البنك وذلك بدون مقابل مادي مع أحقية البنك في إغلاق الحساب في حالة وصول الرصيد إلى صفر لمدة عام وعدم قيام العميل بإعادة التنشيط، على أنه لن يتم خصم ثمة مصروفات أو رسوم على الحسابات الراكذة حال وصول الرصيد إلى صفر.

العملاء ذوي الحسابات الراكذة: العملاء الذين تكون كافة حساباتهم راکذة لدى البنك، ويمكن للعميل تنشيط حساباته في حالة أن أصبحت كافة حسابات العميل راکذه لدى البنك يمكن تنشيط الحسابات عن طريق تحديث بيانات إعرف عميلك بالإضافة إلى كتابة طلب لإعادة تنشيط الحسابات.

حساب الهاتف المحمول المفعّل: الحساب الذي قام العميل بإجراء معاملة مالية واحدة عليه (سحب، أو إيداع، أو متضمن عمليات الخصم الأخرى من الحساب أو تحويل لما تم ذكره بالتعليمات الخاصة بخدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول وبما لا يشمل عمليات الإستعلام عن الرصيد أو تغيير الرقم السري) على الأقل خلال ٩٠ يوم، وذلك من خلال فروع البنوك ومقدمي الخدمة التابعين لهم أو القنوات الإلكترونية المتاحة، وفي حالة أن أصبح الحساب سالف الذكر راکذاً أي سمح للعميل بتنشيطه حسابه من خلال فروع البنك أو مقدمي خدمات الدفع أو الإنترنت البنكي أو القنوات الإلكترونية وقنوات الإتصال الأخرى لدى البنك.

الشروط والأحكام الإلكترونية العامة: ويقصد به المستند الإلكتروني الذي يشتمل على الشروط والأحكام المنظمة لعلاقة العميل بالبنك، والتي قد إطلع عليها العميل عند فتح الحساب عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك (<https://mashreq.com/egypt>)، والتي تشكل هذه الشروط والأحكام الإلكترونية- الضوابط الحاكمة لعلاقة العميل بالبنك.

الشروط والأحكام الخاصة: ويقصد بها الشروط والأحكام التي تنظم واحده أو أكثر من الخدمات البنكية التي يحصل عليها العميل من البنك سواء كان عن خدمه إصدار بطاقة الدفع المسبق و/أو بطاقة الإئتمان و/أو القروض و/أو التسهيلات و/أو غيرها من الخدمات البنكية الأخرى التي يقدمها البنك، وتعتبر الشروط والأحكام الخاصة - للخدمات التي يطلبها العميل - والشروط والأحكام الإلكترونية العامة وإقرارات العميل جزء لا يتجزأ من بعضهم البعض ويعتبر كل منهم متمماً ومكملاً لبعضهم البعض.

الأشخاص ذوي المناصب العامة العليا والأطراف المرتبطة بهم: هم الأشخاص الذين يشغلون مناصب عامة عليا في مصر أو في دولة أجنبية أو منظمة دولية سواء حالياً أو سابقاً أو الأطراف المرتبطة أو الأقارب للدرجة الرابعة، على سبيل المثال لا الحصر:

1. رؤساء الدول أو الحكومات أفراد العائلات المالكة والحاكمة بأبي دولة والوزراء ونوابهم وكبار مساعديهم.
2. رؤساء وأعضاء المجالس النيابية والمجالس المحلية والبلديات.
3. المحافظين ونوابهم ورؤساء المدن ونوابهم والعمد ونوابهم.
4. رؤساء وأعضاء المجالس المتخصصة مثل: المجلس القومي للمرأة، المجلس القومي لحقوق الإنسان.
5. كبار السياسيين، وكبار مسؤولي الحكومة والمسؤولين العسكريين والمسؤولين الرئيسيين في الجهات القضائية، على سبيل المثال: رئيس المحكمة الدستورية ونوابه، رئيس المجلس الأعلى للقضاء ونوابه، رئيس محكمة النقض ونوابه، رئيس محكمة الاستئناف ونوابه، النائب العام وكبار مساعديهم.
6. رؤساء الشركات المملوكة للدولة ونوابهم وكبار مساعديهم.
7. رؤساء وأعضاء الهيئات العليا بالأحزاب السياسية وكبار الدبلوماسيين والمنظمات الدبلوماسية الدولية، على سبيل المثال: الأمم المتحدة، اليونيسكو، الخ)
8. رؤساء وأعضاء مجالس إدارة النقابات ورؤساء أعضاء مجالس الجامعات الحكومية

المحرمات: يقصد بها علي سبيل المثال لا الحصر رسم الطوابع والبريد والرقميات ورسوم التحويل والتحويل والتأمين وغيرها من الرسوم كالضرائب والرسوم الجمركية التي يضطر البنك لسدادها نيابة عن العميل، وكذا أتعاب المحامين والمحاسبين ورسوم التقاضي، علاوة على مصروفات الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه، على أنه في حالة تعديلها سوف يتم الإفصاح عن ذلك عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك أو من خلال أي وسيلة أخرى من وسائل التواصل مع العملاء.

الغرامات: هي المبالغ التي يلتزم العميل بسدادها إلى البنك، وذلك بمناسبة عدم التزامه بسداد ما عليه من مستحقات أو نتيجة إخلاله بأبي من التزاماته التعاقدية مع البنك، ويحتفظ البنك بحقه في تعديلها أو تغيرها وفقاً لتقديره، على أن تسري تلك التعديلات وتنفذ في مواجهة العميل بمجرد الإعلان عنها من خلال فروع البنك داخل مصر أو نشرها على الموقع الإلكتروني أو بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

عقد خدمة الإنترنت البنكي: يقصد به الشروط والأحكام الماثلة المتاحة للتحميل و/أو الإطلاع من خلال الموقع الإلكتروني الخاص ببنك المشرق مصر والمتاح من خلال الرابط <https://www.mashreq.com/ar/egypt/personal> والتي يوافق عليها العميل إلكترونياً عند أول استخدام لأبي من خدمات المشرق أون لاين المشرق موبايل بعد تقديم طلب الحصول على خدمة الإنترنت البنكي المقدمة من المشرق من خلال قنواته الرقمية. وتمثل هذه الشروط والأحكام الضوابط الحاكمة لعلاقة العميل بالبنك بشأن الخدمات المصرفية المتاحة من خلال القنوات الرقمية الخاصة بالبنك، علماً بأن البنك يحتفظ بحقه في تعديل أو تغير هذه الشروط والأحكام من وقت لآخر - وفقاً لسلطته التقديرية المنفردة أو امتثالاً لأبي تعليمات تصدر عن البنك المركزي المصري وأي ضوابط قانونية أو تنظيمية نافذة داخل جمهورية مصر العربية. و تسري هذه التعديلات في مواجهة العميل بمجرد الإعلان عنها وإتاحتها من قبل البنك بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

القنوات الرقمية: يقصد بها المشرق أون لاين والمشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي.

المشرق أون لاين : Mashreq Online وهو الإسم التجاري للخدمات المصرفية لإدارة الحسابات التي يقدمها بنك المشرق مصر لعملائه من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك باستخدام الرابط التالي <https://digital-egypt.mashreq.com/onlinebanking/> التي تتيح للعميل إمكانية الوصول إلى حساباته والتعامل على حساباته لدى البنك رقمياً، وذلك وفقاً لهذه الشروط والأحكام.

المشرق موبايل : Mashreq Mobile وهو الإسم التجاري لتطبيق الهاتف المحمول الخاص بالخدمات المصرفية المقدمة من بنك المشرق مصر لعملائه لتمكينهم من التعامل على حساباتهم البنكية. ويقوم العميل بتحميل هذا التطبيق على الهاتف المحمول من خلال المتجر الخاص به، وذلك في ضوء الشروط والأحكام المنظمة للخدمات المتاحة من خلال هذه التطبيق.

مساعد المشرق الذكي (Mashreq Virtual Assistance (Chatbot هو برنامج ذكاء اصطناعي يدرج على المشرق أونلاين والمشرق موبايل بغرض مساعدة العميل والإجابة على الاستفسارات الخاصة به عن طريق إجراء محادثة كتابية إلكترونية من خلاله، كما يمكن العميل من إجراء المعاملات المصرفية المصرح للبنك إتاحتها من خلال مساعد المشرق الذكي من قبل البنك المركزي المصري والقابلة للتغيير من وقت لآخر وفقاً لسلطة البنك التقديرية وتعليمات البنك المركزي.

مشرق توكن: هو تطبيق يتم تحميله بواسطة العميل على الهاتف المحمول من خلال المتجر الخاص بالهاتف يستخدم في توليد رموز أمان طالحة للإستخدام مرة واحدة (OTP) One Time Password تستخدم للتصديق Authenticate على المعاملات المالية التي يقوم العميل بإجرائها من خلال المشرق أونلاين أو المشرق موبايل أو مساعد المشرق الذكي، ويكون العميل بحاجة لإستخدام هذا التطبيق للحصول على رمز جديد في كل مرة يرغب في إجراء معاملة مالية من خلال إحدى القنوات الرقمية المشار إليها في هذه التعريفات.

المعلومات الشخصية: يقصد بها - في إطار الشروط والأحكام الماثلة - أي بيانات يقدمها العميل للبنك من خلال أي من القنوات الرقمية الخاصة بالبنك، وتشمل بطاقة الرقم القومي الخاصة بالعميل وجواز السفر والعناوين وأرقام حسابات البنك الخاصة به ومراسلات البريد

الإلكتروني والمعاملات المالية وغير المالية و أي بيانات مصرفية يتم نقلها من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول ومساعد المشرق الذكي.

إسم المستخدم: ويقصد به الإسم الذي يستخدمه العميل ليتمكن من الحصول على خدمات المشرق اون لاين أو خدمات المشرق موبايل والذي يتم إنشاءه بواسطة العميل و/أو بأية وسيلة أخرى قد يقررها البنك، وذلك في ضوء لهذه الشروط والأحكام.

كلمة المرور: هي عبارة عن تشكيلة من الحروف الأبجدية والأرقام والرموز تمكن من تعلمها من الوصول أو استعمال أو استخدام الخدمة، والتي تم إنشائها من قبل العميل والتي يمكن استخدامها للدخول على حسابات مستخدمي المشرق اون لاين و/أو المشرق موبايل، والتي يلتزم العميل بتعديلها من حين إلى آخر أو كلما طلب منه البنك ذلك، وذلك في ضوء الشروط والأحكام المنظمة لتلك الخدمة.

التحديق: Authentication: هي الأساليب والإجراءات والعمليات المستخدمة لتحديق الهوية والصلاحية للعملاء الجدد والحاليين لبنك المشرق.

إعادة ضبط وتعديل كلمة المرور: وهو صلاحية العميل في إعادة ضبط وتعديل كلمة المرور وذلك من خلال إتباع الإجراءات الواردة على المشرق اون لاين و/أو المشرق موبايل.

الرقم السري: Personal Identification Number (PIN): هو رقم التعريف الشخصي المكون من مجموعة من الأرقام السرية التي تستخدم للتحديق على دخول المستخدم على المشرق موبايل. وبصفة أساسية، يطلب من المستخدم إدخال معلومة غير سرية كإسم العميل ومعلومة سرية وهي الرقم السري لتسجيل الدخول على خدمات الإنترنت البنكي، كما يمكن للعميل تسجيل الدخول باستخدام الرقم السري والبيانات البيومترية الخاصة به المتمثلة في بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه لتسجيل الدخول على المشرق موبايل. وفور استلام إسم المستخدم والرقم السري أو البيانات البيومترية، يقارن النظام الرقم السري بإسم المستخدم بالإضافة إلى مقارنة الرقم السري الصادر بالمسجل لدى البنك. وعندئذ يتم منح المستخدم صلاحية النفاذ عند مطابقة الأرقام التي يتم إدخالها مع تلك المسجلة على النظام، فيتمكن العميل من الولوج لخدمات الإنترنت البنكية.

كلمة السر المستخدمة لمرة واحدة: One-Time Password هي كلمة السر المستخدمة والصالحة لأغراض التحديق لمرة واحدة فقط للدخول على النظام، أو لفترة زمنية محددة (عدة ثواني) لضمان عدم إعادة استخدامها لأغراض التحديق في مرات لاحقة في حال تسجيلها عن طريق الهاكرز.

كشف الحساب الإلكتروني: ويقصد به كشف الحساب الإلكتروني الذي يوضح مجموعة المعاملات المالية التي تمت على حساب و/أو حسابات العميل خلال مدة معينة، ويمكن للعميل الإشتراك في تلك الخدمة من خلال إتباع الإجراءات المبينة على المشرق اون لاين و/أو المشرق موبايل.

رسوم خدمات الإنترنت البنكي: ويقصد بها المبالغ التي يلتزم العميل بسدادها نظير استخدامه لخدمات الإنترنت البنكي والمعلنه من خلال منصة البنك - التعريفه البنكية -، والتي يحتفظ البنك بأحققيه في تعديلها أو تغييرها وفقاً لتقديره، على أن تسري تلك التعديلات وتنفذ في مواجهة العميل بمجرد الإعلان عنها من خلال نشرها على الموقع الإلكتروني للبنك أو بالطريقة التي يراها البنك مناسبة...

ثانياً: الأحكام العامة:

1. يعتبر جميع الحسابات المفتوحة بإسم العميل لدى البنك وفروعه وحدة واحدة لا تتجزأ وتمثل ضماناً وتأميناً لسداد مستحقات البنك لدى العميل تلقائياً أو مستحقات الغير وذلك باعتبارها حساب رئيسي وحسابات فرعية لهذا الحساب.
2. يحق للبنك في أي وقت وإرادته المنفردة أن يقوم بتغيير رقم الحساب أو دمج أو تحويل الحساب إلى فرع آخر من فروع البنك داخل جمهورية مصر العربية وذلك بموجب إخطار كتابي مسبق إلى العميل من خلال الرسائل النصية القصيرة (SMS) لرقم العميل المسجل لدى البنك، ولا تتأثر المعاملات التي يجريها العميل على حسابه بأي من هذه التغييرات.
3. في حالة عدم إستيفاء العميل لجميع المستندات المطلوبة من قبل البنك بموجب القوانين أو اللوائح أو القرارات الداخلية، يكون للبنك الحق - وفقاً لسلطته التقديرية - في رفض إستمرار التعامل على هذا الحساب أو قبول أي معاملات مصرفية على الحساب.
4. يحدد البنك من وقت لآخر الحد الأدنى لاحتساب العائد على أرصدة الحسابات لديه بالجنيه المصري وبالعاملات الأجنبية والمعلنة بالفروع، ويحتفظ البنك بحقه في عدم احتساب أي عائد على أي حساب يقل رصيده عن الحد الأدنى للرصيد المحدد من قبل البنك والمعلن بالفروع، ويحتسب العائد بذات عملة الحساب ويضاف على حساب التوفير بطورة دورية، كما يحق للبنك تعديل سعر العائد والعمولات والمطاريق وغرامات التأخير في أي وقت وفقاً لسلطته التقديرية، على أن يتم الإفصاح عن ذلك التعديل بالموقع الإلكتروني للبنك و/أو

بطالوات الإستهقبال لءى فروع البىك بءمهورىة مصر العربىة و/أو عن طرىق قنوات الإتهال الأءرى الءاظة بالبىك، وىعءبىر إستهءام العمىل و/أو إءراء اى معاملة و/أو عملىه على اى من ءساباته عقب التعءىل و/أو عدم الإءءراض المءبء من العمىل على ذلك التعءىل بمءابه قربىه على قبوله له.

5. فى طالة إءراء أى ءغىىر بنموءء التوقىع الءاص بطاحب الءساب ىءعىن علىه موافاة البىك به وىءعىن كءلك إءطار البىك بأى ءغىىر فى الأشءاى المءرء لهم بالتوقىع بشأن معاملات الءساب، ولا ىكون البىك مسئولاً أمام العمىل عن ذلك التعءىل أو الءغىىر إلا من ءارىء الءفعىل لءى البىك.

6. لا ىق للعمىل طلب إءءار ءفاءر ءىكاء على ءساباء الءوفىر، وىق للبىك عدم قبول طلب العمىل لإءءار ءفاءر ءىكاء ءءىءة/أءرى وذلك فى طالة سبىق وأن ءم رفض اكءر من ءىك ءاءر عن العمىل لعدم كفاىة الرىءىء، وكءلك فى طالة ءعارض الءب مع سىاساء وإءراءاء البىك الءاىلىة.

7. ىءعهء العمىل بالمءافظة على ءفاءر الءىكاء المسلمة له وىءءمل مسئولىة كل ما ىءرب على ضىاء أو سرقة أو ءزوىر أو اسءعمال ءىر قانونى لءلك الءىكاء، وفى طالة ضىاء أو هلاء ءىك لءامله ىءعهء (العمىل أو ءامل الءىك أو المسءفء) إءطار البىك فوراً وأن ىقءم مع الإءطار مءرر و/أو مءءرة ىأباء فقء الءىك، وفى هءه طالة ىقوم البىك بءءنبىل مءابل وفاء قىمة الءىك أو الءىكاء من ءساباء العمىل الءارىة الءائءة بمءرء وءول الإءطار للبىك مرفقاً به ءورة المءرر و/أو مءءرة الفقء، وىسءم ءءمىء مءابل الوفاء لءبه لءىن الءول اللى ءسوىة قءائىة أو إءفاقىة بىن العمىل (الساحب) والمسءفء ىقبلها البىك و/أو ءىرها من الأسباب القانونىة و/أو ءىرها من الأسباب الأءرى وفقاً لءقءىر البىك، وىءءبىر مبالء مءابل الوفاء المءءة ءىر مملوكة للعمىل ولا ىءوز الءءرف فىها من ءانبه، ولا ىءءمل البىك المسئولىة فى طالة ءرف الءىك أو الءىكاء اللى فقءء ولم ىءم إبلاء البىك عنها و/أو قبل وءول إءطار الفقء للبىك، على أن ىءءمل الإءطار على كافة البىاءاء اللى ءساعء البىك فى الءول اللى الءىك المفقوء.

8. ىءعهء العمىل بأنه سوف ىسءءم الءساب للأءراض الءشءىة فقط واللى منها على سبىل المءال لا الءصر (الءءوىلاء، سءاء الفواءىر، وأنه لن ىقوم بإءراء ءءوىلاء أو إستهءام أىا كائء ءورءه سواء نىابة عن الءىر أو لأءراض ءءارىة).

9. فى طالة رءبة العمىل فى الءءرفىر للءىر بالءعامل على ءسابه ىءعىن على هءا العمىل إستهفاء النموءء المعء من قبل البىك لهءا الءرض وىءم الءءفاظ به بالملف الءاص بالعمىل ءاىل البىك وىوقم الوكىل فى ءءوء السلطاء المءرر له بها نىابة عن العمىل فى ءءوء الوكالة وىءرر على الوكىل بموءب الءوكىل القىام بـ (فءء أو إءلاق الءساباء أهلىة أو الفرعىة، ءءءىء البىاءاء، إءءار بطاقات ءءم أو إءءمان).

10. فى طالة إءفاء الءوكىل/الءوكىلاء ىءعىن على العمىل إءطار البىك بءلك بموءب ءطاب مسءل مءءوب بعلم الوءول أو عن طرىق ءسلىمه إلى أى من فروع البىك، وىبءىل إءفاء الءوكىل ناءءاً بعء مءرر وىوم عمل بىكى واءء من ءارىء إستهلام البىك لأصل الإءطار ولن ىكون البىك مسئولاً عن أى ءءرف ىءم من قبل الوكىل قبل ءارىء نفاء هءا الإءطار.

11. وىءوز للبىك فى أى وقت وبنىاء على إراءاءه المءفرءة - ءون ءابه لإءطار مسبىق للعمىل، أن ىقوم بأى من الإءراءاء الءبىة:

(أ) الءءم الرىءىء المءوفر بالءساب لءفطىة أىة مءىونىاء لءالء البىك أو الءىر وءون الرجوع للعمىل.

(ب) ءءمىء الرىءىء المءوفر بالءساب بءرض ءفطىة أىة مءىونىاء لءالء البىك أو الءىر.

(ء) مءء كافة الءساباء لءى فروع البىك اللى ىكون العمىل هو المسءفءىء منها (وكءلك بءض النظر عن عملة أو عملاء هءه الءساباء).

كما ىءوز للبىك كءلك

(ء) إءراء المءفاظة على أى من ءساباء العمىل فى مءابل أى الءءام نشأ فى ءمة العمىل للبىك لءى ءمىع فروع بىك المءشرق سواء ءاىل ءمهورىة مصر العربىة أو ءارءها، وىءءبىر ءمىع ءساباءها ءامنه لأى مءىونىة مسءءقة على لعمىل لءالء أى فرع من فروع البىك سواء ءاىل ءمهورىة مصر العربىة أو ءارءه، وىكون ذلك فى ءءوء المبلء الءى ىءىن به العمىل للبىك أو اى من فروع.

12. وافق العمىل على أن كافة الإبءاءاء اللى ءم فى ءسابه من قبله أو من قبل الءىر سواء ءم هءا الإبءاء نقءاً أو بموءب أوراق ءءارىة أو بموءب ءوالاء أو بأى وسىلة أءرى، وكءلك ءرىطة عدم مءالفة هءه الإبءاءاء للءوانىن أو اللواء أو السىاساء الءاىلىة للبىك، وىق للبىك وقف أو مراءعة ورفض الءءوىلاء اللى ءكون مءالفة لأى من ذلك، وىعء الموءع مسئولاً مسئولىة ءامة عن ءءة كافة البىاءاء المالىة وءىر المالىة الوارءة بنموءء قسىمة الإبءاء بالءساب، وىءبىر ءوقىع الموءع على هءه القسىمة بمءابة إقرار نءائى منه على ءءءها.

13. مءر العمىل للبىك ىارسال كءشوف الءساباء الءاظة به وأى مراءسلاء أءرى (أى إءطارااء أو طلباء) ءاظة بالعمىل عن طرىق الرىءىء الإلكءرونى الءاص بالعمىل المءءم من ءانبه والمءرء بسءلاء العمىل لءى البىك، وىءبىر كافة مراءسلاء البىك قء سلمء للعمىل بمءرء إرسالها بالطرىقة المبىئة بهءا البىء، كما ىوافق العمىل على أن كءشوف الءساباء الءاءرة من البىك ءللى نءائى وملزم أمام ءمىع

الجهات الحكومية و/أو غير الحكومية و/أو القضائية، وتعد دليل قاطع على علم العميل وقبوله لكافة المعاملات و/أو العمليات على التي أجريت على حساباته وتعتبر قرينه على صحتها ونفاذها في مواجهته و/أو مواجهة الغير، وذلك ما لم يعترض العميل كتابياً على الكشف المرسل إليه خلال ثلاثين (٣٠) يوماً من تاريخ إرسال البنك كشوف الحسابات للعميل، ويلتزم العميل - في حالة الاعتراض على أي معاملة واردة بكشف الحساب - بأن يدعم اعتراضه بالتفاصيل والبيانات اللازمة.

14. يجوز للبنك في أي وقت من الأوقات أن يقوم بغلق حساب العميل لديه وذلك متى:

1.14 قدم العميل بيانات خاطئة أو غير كاملة.

2.14 استخدم الحساب بشكل غير قانوني أو في عمليات احتيالية أو في عمليات شراء البضائع أو الحصول على خدمات محظورة بموجب القانون المصري والبنك الحق في الرجوع على العميل ومطالبته بالتعويض عن الأضرار المادية والأدبية في حاله قيامه بذلك.

3.14 إخلال العميل بأي من البنود التعاقدية مع البنك و/أو الشروط والأحكام العامة أو الخاصة بأي من خدمات البنك والمتوفرة على موقع البنك الإلكتروني.

4.14 لأي أسباب أخرى يحددها البنك بإرادته المنفردة - ودون إيداء أي أسباب - على أن يقوم بإخطار العميل بذلك عبر

إرسال عبر الرسائل القصيرة و/أو البريد الإلكتروني و/أو البريد المسجل و/أو أي وسيلة أخرى حسب تقدير البنك، وفي حالة توافر رصيد في حساب العميل وقت الإغلاق، فإنه يتعين على العميل أن يقوم بسحبها خلال المدة المحددة له في الإخطار من قبل البنك، وفي حالة تعذر ذلك فإنه يتم تجنب المبلغ المتبقي تمهيدا لإصدار شيك مصرفي لصالح العميل وذلك بمقدار المبلغ الدائن المتوفر بالحساب وذلك بعد خصم أي مبالغ مستحقة على العميل لصالح البنك و/أو للغير، على أن يتم تسليم الشيك المصرفي للعميل أو وكيله عند الطلب من البنك، وتبرأ ذمة البنك من أي التزامات مالية تتعلق بالحساب بمجرد تسليم الشيك المصرفي إلى العميل أو وكيله.

15. يجوز للبنك دون حاجة إلى إخطار العميل أن يقوم بخصم أية مصاريف مسددة من قبل البنك من الحساب، كما يحق للبنك إجراء المقاصة عن طريق الخصم أو الإسترداد أو التحويل من حسابات العميل لأي مبلغ أو مبالغ سبق إيداعه أو تحويله في حسابات العميل وذلك دون حاجة للرجوع إلى العميل أو قبوله، كما يحق للبنك إعادة تحويل أي مبالغ تم تحويلها إلى حساب العميل بطريق الخطأ من الغير وذلك بشرط الحصول على موافقة مسبقة من العميل من خلال مكالمة هاتفية مسجلة على رقم العميل المدرج بسجلات البنك، ويعتبر قبول العميل لإعادة تحويل المبلغ حجة عليه ولا يحق له الاعتراض أو المنازعة أو العدول في قبوله عقب ذلك.

16. تغطي شركة التأمين بموجب وثيقة التأمين الصادرة لصالح البنك ولحساب العميل مخاطر الوفاة والعجز الكلي - ويتم تسوية رصيد المدينة المتبقي والمستحق على العميل في حالة تحقق الخطر، بالإضافة إلى ما يستحق عليه من عوائد ومصاريف، ويتحمل العميل كافة مصاريف التأمين حتى تمام سداد كامل المبلغ التأميلي، أو تحقق الخطر المؤمن منه.

17. تعد تعريف أسعار الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك جزءاً لا يتجزأ من هذه البنود والشروط وملزمه للعميل، ويحق للبنك تعديلها أو تغييرها في أي وقت وفقاً لتقديره، وتسري تلك التعديلات في مواجهة العميل بمجرد الإعلان عنها من خلال فروع البنك داخل مصر أو نشرها على الموقع الإلكتروني أو بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

18. لضمان سلامة مستوى تقديم خدمات البنك، يقر العميل ويوافق على قيام البنك بتسجيل كافة المكالمات بينه وبين البنك، وتعتبر هذه المكالمات حجة ودليل قاطع على الإشتراك أو إلغاء أو تعديل أو تغيير أو تبديل لأي من الخدمات، وتعتبر حجة قبل العميل والغير، وتعد دليل قاطع أمام القضاء، كما يقر العميل ويوافق على الإعتداد بكافة البيانات والتعليمات التي يزود بها البنك العميل والعكس عبر الهاتف أو المستندات التي يتم إرسالها عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني وتعتبر حجة أمام القضاء وذلك في حالة نشوب أي نزاع بين طرفي هذا العقد، كما يقر العميل ويوافق على أن جميع المعاملات الإلكترونية أو الموافقات والتي منها على سبيل المثال لا الحصر (طلبات الإشتراك أو التسجيل أو التنفيذ أو التسوية أو الإنهاء لأي من الخدمات أو المعاملات أو التحويلات أو المدفوعات الرقمية أو غيرها من الإجراءات الإلكترونية التي تتم عن طريق الموقع الرسمي للبنك أو التطبيق الخاص أو أي قناة رقمية أخرى به) وتعد قرينه وحجة عليه أمام كافة الجهات الرقابية والقضائية وإعتبارها دليل للإثبات.

19. **ضريبة الدمغة النسبية:** وفقاً لقانون ضريبة الدمغة رقم ١١١ لسنة ١٩٨٠ وتعديلاته سوف يتم خصم ضريبة الدمغة وذلك بواقع واحد في الألف كل ربع سنة على أعلى رصيد مدين ويتحمل البنك والعميل الضريبة مناهضة، ويصرح العميل للبنك بسداد حصته من هذه الضريبة نيابة عنه إلى مأمورية الضرائب المختصة وخصمها على حساب البطاقة أو أي من حساباته المفتوحة أو التي سيتم فتحها لدى البنك، علماً أن البنك سيقوم بتكرار عملية الخصم على النحو المتقدم وذلك حتى سداد كامل الرصيد المدين من أصل و عائد وعمولات، علي أنه سوف يتم تعديل النسبة أو آلية توريدها إلي مصلحة الضرائب في حالة تعديل أو إلغاء أو تغيير القانون.

20. يلتزم العميل بعدم استخدام أي نوع من أنواع الأبار القابلة للإزالة في تحرير الشيكات وكافة المحررات المصرفية و/أو التوقيع عليها وفي حالة استخدامها فإنه سوف يتم الإعتداد بالبيانات الواردة بسجلات البنك ومستنداته، ويتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن ذلك، ولا يحق له أن يعترض أو يحتج قبل البنك بخلاف ذلك.
21. يلتزم العميل في حالة تغيير عنوان البريد الإلكتروني الخاص به والثابت بسجلات البنك بأن يقوم بإخطار البنك بذلك بموجب إخطار كتابي أو بأي طريق يراها البنك مناسبة وذلك خلال مدة اقصاها (15) خمسة عشر يوم من تاريخ تغييره، وفي حالة عدم إخطار البنك بذلك فإن جميع المراسلات تعتبر صحيحة ونافذة في مواجهة العميل.
22. تخضع إلتزامات البنك في هذا العقد لتطبيق العقوبات المقررة بجمهورية مصر العربية أو أي حكومة أو أي دولة أخرى أو أي جهة رقابية مناسبة وجود إتفاقيات بين جمهورية مصر العربية و أي دولة أخرى وبين تلك الحكومة أو الجهة و أيضا بالإضافة إلى ذلك أي عقوبات مفروضة من جانب الإتحاد الأوروبي و الولايات المتحدة الأمريكية، والتي من شأنها أن تحظر تعامل البنك مع العميل أو تتطلب الكشف عن معلومات وبيانات العميل من قبل البنك لأي من تلك الجهات أو الحكومات سالفة الذكر، ولا يكون البنك مسئولاً عن غلق حسابات العميل طرفه أو الكشف عن معلومات وبيانات العميل تطبيقاً لتلك العقوبات والتعليقات، ويلتزم العميل بتعويض البنك على أي ضرر قد ينشأ أو دعوى مرفوعة من الغير جراء ذلك، وبموجب هذا يصرح العميل للبنك بتغيير عملة أرصدة حساباته طرفه بالدولار الأمريكي إلى أي عملة أخرى على أن تكون عملة المبالغ المسلمة للعميل بأي عمله أخرى دون الدولار الأمريكي والتي يحددها البنك.
23. للعميل عند طلب منتج او خدمة مصرفية الحق في الإطلاع على نموذج التعاقد ، وله أيضاً الحق في الحصول على نسخة منه في أي وقت بعد العقد ، كما أن للعميل الحق في الإستعلام عن كافة معاملاته و/او خدماته عن طريق الوسائل المتاحة سواء خدمة العملاء أو القنوات الإلكترونية المتاحة من قبل البنك والتي تتوفر بحد أدنى باللغتين العربية والإنجليزية، كما يقدم البنك لعملاءه خدمة المساعدة الهاتفية، وإستقبال شكاوى العملاء عند عدم رضائهم عن مستوى الخدمة المقدمة، وذلك من خلال فروع البنك أو بالإتصال وذلك من خلال الإتصال على رقم ١٩٦٧٧ من داخل جمهورية مصر العربية أو بالإتصال على رقم (+202 19677) من خارج جمهورية مصر العربية.
24. يلتزم البنك بالرد على الشكاوى (كتابياً أو إلكترونياً أو بكالمة مسجلة) خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ إستلامها وذلك فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية حيث سيتم إخطار العميل بالمدة اللازمة لبحث شكواه، وفي حال عدم قبول العميل لما جاء برد البنك على شكواه، ويحق للعميل الاعتراض على رد البنك مبيئاً بذلك أسباب إعتراضه وذلك خلال خمسة عشر (١٥) يوم عمل من تاريخ إبلاغه برد البنك، وإلا اعتبر ذلك قرينه على قبوله لما جاء بالرد على الشكوى، اما في حالة اعتراض العميل فإن على البنك إعادة فحص الشكوى وإخطار العميل بالرد النهائي عليها خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تقديم الاعتراض، ويحق للعميل - متى كان معترضاً على الرد النهائي للبنك على اعتراضه أو في حالة عدم تلقيه أي رد على شكواه - أن يقوم بتصعيد شكواه إلى البنك المركزي المصري .
25. يقر العميل إقراراً تاماً ونهائياً بأنه قام بالإطلاع والقراءة والفهم لكافة الشروط والأحكام الإلكترونية العامة بالإضافة إلى الشروط والأحكام الإلكترونية الخاصة بالخدمة البنكية التي قدمت له، وأنه على علم بأنها متوفرة وقابلة للتحميل من جانب العميل من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك (<https://mashreq.com/egypt>) ، بما يكون علمه علماً نافياً للجهة بشأن ما ورد بها من احكام وشروط، كما يقر بعلمه بأن هذه الشروط والأحكام الإلكترونية العامة والخاصة يشكلان معاً كافة الأحكام المنظمة لعلاقة البنك بالعميل بشأن خدمة فتح حساب و/أو إصدار الدفع المسبق و/أو بطاقة ائتمان و/او القروض و/او التسهيلات الإئتمانية و/او الخدمات البنكية والمصرفية الأخرى، وأن كل منهم يعد جزء لا يتجزء من الآخر ويسري في مواجهته ويلزمه في مجمله من تاريخ الإشتراك في الخدمة و/او الخدمات، ويعتبروا معاً حجة على العميل أمام القضاء و/او الغير.
26. يحتفظ البنك بالحق في تعديل الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة - كلها أو بعضها - لمواكبه التغيرات التي قد تطرأ من وقت لآخر على القوانين و/أو اللوائح و/أو سياسات البنك الداخلية و/أو بناء على تعليمات تصدر عن المركز الرئيسي للبنك بدولة الإمارات العربية المتحدة و/أو تنفيذاً لأي قرار يصدر عن البنك المركزي المصري والتي يتم الإعلان عنها للعملاء من خلال فروع البنك داخل مصر أو بنشرها على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك أو بأي وسيلة يراها البنك مناسبة لذلك.
27. يلتزم العميل ويتعهد بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك- بصفة دورية ومنتظمة - لمطالعة أي مستجدات/تعديلات قد تطرأ من وقت لآخر على الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة، وكما يقر بعلمه بنفاذ أي مستجدات/تعديلات في مواجهته وذلك بمجرد قيام البنك بنشرها من خلال أي من القنوات الإلكترونية الخاصة به أو بأي وسيلة يراها البنك مناسبة لذلك.

28. يقر العميل إقراراً تاماً وعلى مسؤوليته بأنه لا توجد ثمة علاقة قرابة مباشرة أو مطاهرة بينه وبين السادة مراقبي البنك، ويقر بأنه لا تربطه علاقة أزواج أو أبناء أو أقارب حتى الدرجة الثانية بأي من السادة مراقبي البنك، كما يتعهد بإخطار البنك فوراً في حالة تغيير الوضع الاجتماعي و/أو نشأة علاقة قرابة أي كانت نوعها مع أي من السادة مراقبي البنك.
29. يخضع هذا العقد وما يترتب عنه من حقوق والتزامات لأحكام القانون المصري، كما تختص محاكم جمهورية مصر العربية بنظر أي نزاع ينشأ بمناسبة تفسير أو تنفيذ هذا العقد أو أي معاملات سابقة بين الطرفين تمهيداً لانعقاد هذا العقد

ثالثاً: الأحكام الخاصة ببطاقة الإئتمان:

تخضع بطاقة الإئتمان لذات الشروط والأحكام الخاصة ببطاقة الخصم سائلة الذكر بالإضافة إلى الأحكام التالية:

1. تتم جميع معاملات حامل البطاقة بالجنيه المصري أما المعاملات التي تتم بالعملة الأجنبية، يتم احتسابها بالجنيه المصري بسعر التحويل المعلن عنه من البنك وتقييد على حساب البطاقة بالجنيه المصري في تاريخ تنفيذها، مع تطبيق الرسوم والمصاريف عن العملية متى وجدت.
2. في حالة تجاوز حامل البطاقة قيمة الرصيد المتوفر بحسابه لدى البنك، يلتزم حامل البطاقة - فور مطالبة البنك له - بسداد مقدار المبالغ المجاوزة للرصيد بالإضافة لأي مبالغ أخرى قد يطالبه البنك بها على سبيل الغرامات والمصروفات، وفي جميع الأحوال، يفوض حامل البطاقة البنك لإجراء الخصم على أي من حساباته لدى البنك لإستيفاء مديونية العميل المقررة للبنك بمناسبة إجراء أي مسحوبات أو أي معاملات باستخدام البطاقة الأصلية و/أو الإضافية.
3. يلتزم العميل بإبلاغ البنك في حالة رغبته في استخدام البطاقة خارج مصر أثناء سفره على أن يكون هذا الإبلاغ قبل السفر للخارج - بمدة معقولة - عن طريق خدمة العملاء على الخط الساخن للبنك (١٩٦٧٧)، وفي حالة عدم الإبلاغ يحق للبنك إيقاف البطاقة عند استخدامها بالخارج.
4. للبنك وحده سلطة تعديل قيمة الحد الائتماني للبطاقة وكذلك الأقصى اليومي للمشتريات والسحب النقدي على أن يتم إخطار العميل من خلال وسائل الإتصال المتاحة في حالة التعديل.
5. يحظر استخدام البطاقة في العمليات المحظورة قانوناً أو اللوائح أو تعليمات البنك المركزي أو وفقاً لسياسة البنك الداخلية أو لأي أسباب أخرى عسى أن يفرضها نص قانون أو لائحة أو تعليمات أو تعديل لسياسة الاستخدام الداخلية بالبنك، وفي حالة مخالفة ذلك يكون العميل مسئولاً ومسئولة كاملة عن ذلك الاستخدام.
6. يُنشئ العميل رقم تعريف شخصي للبطاقة بمعرفته من خلال الخدمة الصوتية و/أو من خلال الإنترنت البنكي، ويمكن للعميل تعديل رقم التعريف الشخصي عن طريق ماكينات الصراف الآلي و/أو أي من الوسيطين سالفَي الذكر. وفي هذا الصدد، يقر العميل بعلمه بما يلي:
 - 6.1. أنه مسئول مسئولية مطلقة عن حماية البطاقة ورقم التعريف الشخصي الخاص بها في جميع الأوقات كما يكون مسئولاً مسئولية مطلقة عن أي خسائر أو تكاليف يتكبدها حامل البطاقة أو البنك نتيجة لإخلاله بأي من الشروط والأحكام الخاصة بهذه الخدمة أو نتيجة سوء استخدام البطاقة أو فقدانها أو سرقتها.
 - 6.2. صلاحية نقاط المكافآت تنتهي بمرور ١٨ شهراً من تاريخ اكتساب النقاط، ولن يستطيم العميل إستبدالها بعد انتهاء تاريخ الصلاحية.
7. تفعل خدمة الرسائل تلقائياً لجميع العملاء بتكلفة شهرية يتحملها العميل، وذلك لجميع أنواع البطاقات باستثناء البطاقة البلاستيكية حيث أن هذه الخدمة متوفرة لحامليها مجاناً، ويمكن إلغاء الإشتراك بهذه الخدمة عن طريق الإتصال بخدمه العملاء على الرقم (١٩٦٧٧+٠٢).
8. يحق للبنك - في أي وقت وبارادته المنفردة - قبول أو رفض إصدار البطاقة بعد الإطلاع والفحص والإستعلام عن الملف الائتماني الطالب، على أن يقوم بإخطار العميل بسبب الرفض متى كان ذلك ممكناً، ويكون للبنك وحده الحق في اختيار نوع بطاقة الإئتمان الصادرة للعميل والحد الائتماني المناسب بغض النظر عن نوع البطاقة المطلوبة من العميل.
9. يقر حامل البطاقة بعلمه التام بأن حدود البطاقة الائتمانية له يمثل علاقة اقراض من البنك، كما يقر بأنه يتمتع بالملائه المالية وقادر على سداد كافة المبالغ المستحقة للبنك والمترتبة عن استخدام البطاقة.
10. في حالة فقد البطاقة أو سرقتها أو اكتشاف تزويرها و/أو فقد رقم التعريف الشخصي الخاص بها أو غير ذلك من الأمور التي قد يترتب عليها سوء استخدام البطاقة أو الحيلولة دون استخدامها، يتعين على حامل البطاقة إبلاغ البنك فوراً عن طريق الإتصال بخدمه العملاء على رقم ١٩٦٧٧، ويتحمل العميل وحده مسئولية ما ينتج عن أي استخدام و/أو سوء استخدام للبطاقة و/أو رقم التعريف الشخصي الخاص بها قبل الإبلاغ عن فقدانها أو السرقة أو خياعها أو تزويرها أو اختراق أو غير ذلك.
11. يقر حامل البطاقة الأساسية بمسئوليته الكاملة عن إصدار البطاقة الإضافية وأي معاملات خاصه بها، ويحق للبنك اتخاذ أي إجراء قانوني ضد حامل البطاقة الأساسية في حالة عدم سداد أي رصيد جديد و/أو قائم في حساب البطاقة الإضافية، ويتحمل العميل - صاحب البطاقة الأساسية - جميع النفقات والرسوم الأخرى الناشئة عن استخدامها ويحق للبنك - وفقاً لتقديره المطلق وبارادته المنفردة - أن يقوم

بإيقاف أو تعليق أو إلغاء البطاقة إذا لم يقوم العميل بالسداد لمدته تزيد عن شهر ميلادي من تاريخ إصدار كشف الحساب الخاص بالبطاقة التي يحملها.

رابعاً: الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الإنترنت البنكي (المشرق أونلاين والمشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي)

1. آلية تفعيل ووقف خدمة الإنترنت البنكي:

1.1. آلية تفعيل خدمات الإنترنت البنكي (المشرق أونلاين والمشرق موبايل)

يمكن للعميل تفعيل الخدمة باتباع إحدى الوسائل التالية:

1.1.1 يقوم العميل - أثناء استيفاء إجراءات فتح حسابه البنكي أو في أي مرحلة لاحقة على ذلك - بتوقيع طلب الحصول على خدمة الإنترنت البنكي والتي تتضمن إشارة للشروط والأحكام المنظمة لعلاقة العميل بالبنك فيما يتعلق بخدمات الإنترنت البنكي المتاحة من خلال المشرق موبايل أو المشرق أونلاين على النحو التالي بيانه:

- **الوسيلة الأولى:** يقوم العميل - بعد تقديم طلب الحصول على الخدمة - بالدخول على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك لإنشاء اسم مستخدم وكلمه مرور من خلال المشرق أونلاين، وذلك باتباع الخطوات والإجراءات الموضحة تفصيلاً على الموقع الإلكتروني.

- **الوسيلة الثانية:** يقوم العميل بتحميل التطبيق الرقمي الخاص بالبنك من خلال المتجر على الهاتف المحمول باسم "Mashreq Egypt"، ويقوم العميل بالدخول على التطبيق وإنشاء اسم المستخدم وكلمه المرور بالإضافة إلى إنشاء رقم سري وأي بيانات بيومترية أخرى، وذلك من خلال إتباع الخطوات والإجراءات الموضحة تفصيلاً على المشرق موبايل.

1.1.2 للعميل الحق في طلب المساعدة في كيفية إنشاء اسم المستخدم وكلمة السر وغيرها من المساعدات الأخرى وذلك عن طريق خدمة عملاء بنك المشرق من خلال أي من القنوات الإتصال المتاحة من البنك بما في ذلك الإستعانة بمساعد المشرق الذكي.

2. حالات وقف خدمات الإنترنت البنكي (المشرق أونلاين والمشرق موبايل)

- قيام العميل بالتواصل مع البنك بغرض وقف خدمة الإنترنت البنكي

- توقف العميل عن كونه عميلاً لدى البنك،

- قيام البنك بتعليق الخدمة أو سحبها،

- عدم امتثال العميل لأي من الشروط والأحكام التي تحكم معاملته لدى البنك، بما في ذلك الشروط والأحكام الماثلة.

2.1.1 يمكن للعميل وقف اشتراكه في خدمات الإنترنت البنكي في أي وقت وذلك من خلال قيام العميل بتقديم طلب إلى احد فروع بنك المشرق أو بأي وسيلة أخرى يحددها البنك، على أنه يتم تنفيذ طلب الوقف خلال 3 ايام عمل من تاريخ إستلام البنك لذلك الطلب.

2.1.2 يقر العميل بعلمه أن خدمات الإنترنت البنكي متوفرة ومتاحة لكافة عملاء البنك المشتركين في خدمات الإنترنت البنكي، كما أن خدمة الإنترنت البنكي مرتبطة وجوداً وهدماً بحساب/حسابات العميل لدى البنك، وبالتالي فإن مدة خدمة الإنترنت البنكي محددة بمدة الحساب.

3. المعلومات الشخصية وحماية البيانات:

3.1 يلتزم البنك بتأمين المعاملات التي تتم من خلال خدمات الإنترنت البنكي - بما في ذلك المعاملات التي يجريها العميل من خلال مساعد المشرق الذكي - بإحترازية كما يضمن الحفاظ على سرية المعاملات و/أو المعلومات المتداولة من خلال الخدمات البنكية وخاصة المعلومات والبيانات البنكية التي تكون دائماً مشفرة.

3.2 قد يطلب من العميل تقديم معلومات شخصية بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - معلومات حول جهازه المحمول ورقم هاتفه والتفاصيل الأساسية حول مزود الخدمة وعنوان البريد الإلكتروني المعين الذي تم تسجيله في قنوات البنك المصرفية عبر الإنترنت.

3.3 يتم التعامل مع أي معلومات مقدمة إلى البنك باعتبارها معلومات شخصية ويحتفظ بها البنك حتى يتمكن من تزويد العميل بالخدمات وفقاً لطلبه.

3.4 تقم على عاتق العميل مسؤولية التأكد من أن المعلومات المقدمة إلى البنك دقيقة وكاملة وحديثة وإخطار البنك على الفور في حالة وجود أي خطأ أو تغيير في هذه المعلومات. يرجى ملاحظة أن العميل قد لا يتمكن من الاستفادة من الخدمات إذا كان البنك غير قادر على التحقق من المعلومات المقدمة إليه.

3.5 يوافق العميل على قيام البنك ومقدمي الخدمات التابعين له بالوصول إلى بيانات موقع العميل وجمعها ومعالجتها ونقلها من أجل تزويد العميل ببعض الخدمات مثل خدمات الموقع من بيانات موقع معينة يتم إرسالها من الجهاز الخاص بالعميل والمستخدم في تسجيل الدخول على خدمات البنك الرقمية . يجوز للعميل في أي وقت تغيير أو إيقاف تشغيل الإعدادات الموجودة على الأجهزة الخاصة به ذات الصلة ببيانات الموقع الخاصة به. وفي هذه الحالة، لن تكون خدمات الموقع متاحة للعميل. يخضع الوصول إلى خدمات الموقع أيضا لبند وشروط مزود الخدمة (مثل Google الذي يوفر خدمات بيانات الموقع للعميل).

3. أحكام عامة لخدمات الإنترنت البنكي:

- 3.1 يمكن للعميل من خلال المشرق أونلاين أو المشرق موبايل أو مساعد المشرق الذكي إجراء عدة معالجات على حسابه مثل - على سبيل المثال وليس الحصر - الاستعلام عن الأرصدة والمعاملات التي تتم على الحساب - ويحتفظ البنك بحقه في تعديل الخدمات المتاحة من خلال القنوات الرقمية الخاصة بالبنك من وقت لآخر وفقاً لسلطته التقديرية.
- 3.2 يحتفظ البنك بحقه في تعديل الشروط والأحكام الماثلة التي يتم بموجبها توفير خدمات الإنترنت البنكي من خلال مشرق أونلاين أو مشرق موبايل أو مساعد المشرق الذكي للعميل أو تغييرها من وقت لآخر - وفقاً لسلطته التقديرية المنفردة أو امتثالاً لأي ضوابط والمتطلبات القانونية أو التنظيمية داخل جمهورية مصر العربية أو الضوابط الفنية و/أو بناءً على اللوائح والقوانين المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية أو تعليمات البنك المركزي المصري، وتسري هذه التعديلات في مواجهة العميل بمجرد الإعلان عنها من قبل البنك بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.
- 3.3 يقر العميل بعلمه بأن إمكانية تحميل المشرق موبايل وتسجيل الدخول إلى التطبيق واستخدام مساعد المشرق الذكي يعتمد على توافر مواصفات فنية بجهاز المحمول تدعم استخدام التطبيق، علماً بأن المواصفات الفنية واجبة التوافر بجهاز المحمول قد تتغير من وقت لآخر بما قد يترتب عليه اختلاف الخدمات المقدمة للعميل من خلال المشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي باختلاف نوع الجهاز المحمول المستخدم من قبل العميل للولوج للمشرق موبايل أو لإجراء المعاملات من خلاله و/أو مدى توافر المتطلبات الفنية به. وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم توافر المشرق موبايل للتحميل من خلال المتاجر الرقمية التابعة لبعض أنواع الهواتف المحمولة أو أن الجهاز المستخدم من قبل العميل لا يدعم تطبيق المشرق موبايل تقنياً.
- 3.4 يقر العميل بعلمه بأن البنك لا يتحمل أي مسؤولية نتيجة قيام الشركات مزودة خدمات الهواتف المحمولة أو المتاجر الخاصة بها أو مقدمي الخدمات المتاحين من خلال قنوات البنك الرقمية بتعديل الشروط والأحكام والمعايير الفنية التي تنطبق على خدمات التي يقدمونها، كما يقر العميل بعلمه أن مقدمي الخدمات يفرضون رسوماً وقيوداً خاصة بالخدمات التي يقدمونها قد يكون لها تأثير على استخدام العميل لبنك المشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي، ويوافق على أن يكون وحده المسؤول عن هذه الرسوم والقيود.
- 3.5 يلتزم العميل باتخاذ كافة إجراءات الحيطة والحذر والسلامة للحفاظ على أجهزة الحاسب والهاتف المحمول المستخدمة في الولوج إلى خدمات الإنترنت البنكي المقدمة من البنك وإجراء المعاملات البنكية بشكل يضمن عدم اختراق و/أو فقد و/أو سرقة حساباته و/أو سوء استخدام البيانات الخاصة به. ويكون ذلك - على سبيل المثال وليس الحصر وبعد أدنى - أن يقوم العميل بالتأكد من أن الأجهزة المستخدمة للولوج لخدمات الإنترنت البنكي آمنة ومزودة ببرامج وأدوات الحماية اللازمة ضد الفيروسات والبرامج الخبيثة. بالإضافة إلى ذلك، - في الأوقات التي لا يستخدم فيها خدمات الإنترنت البنكي - يحرص العميل على تسجيل الخروج من خدمة الإنترنت البنكي، كما يلتزم العميل بعدم استخدام خدمات الإنترنت البنكي المقدمة من البنك من خلال أجهزة حاسب آلي عامة أو مشاركة كتلك المتاحة في مقاهي الإنترنت أو المكتبات العامة.
- 3.6 بالإضافة إلى ذلك، يلتزم العميل بعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية لأي شخص غير مصرح له بذلك، كما يلتزم بتعديل و/أو تغيير كلمة السر بصفه دورية أو كلما طلب منه ذلك من قبل البنك.
- 3.7 يقر العميل بعلمه أن الخدمات متاحة للاستخدام فقط لصالح المستفيدين المسجلين لدى البنك ويتعين على العميل تسجيل التفاصيل المطلوبة للمستفيدين من الخدمات البنكية المختلفة على الإنترنت البنكي من خلال الولوج إلى حساب الإنترنت البنكي الخاص به عن طريق مشرق أونلاين أو المشرق موبايل.
- 3.8 تقع على عاتق العميل مسؤولية فهم كيفية عمل القنوات الرقمية الخاصة بالبنك وتشغيلها وفقاً للمبادئ التوجيهية والشروط والأحكام المحددة من قبل البنك، وفي حالة حدوث أي تغيير و/أو تحديث في الخدمات تقع على عاتق العميل مسؤولية فهم تشغيل الخدمات الجديدة التي يتم تحديثها أو إضافتها من وقت لآخر من قبل البنك.
- 3.9 يتم تنفيذ غالبية المعاملات التي تتم عن طريق خدمات الإنترنت البنكي بصورة آلية وإلكترونية دون تدخل من العنصر البشري من أي من العاملين بالبنك. ومن المتفق عليه أن جميع المعاملات التي تتم بمعرفة العميل عبر المشرق أونلاين و/أو المشرق موبايل أو مساعد المشرق الذكي التي يتم التصديق عليها من قبل العميل باستخدام إسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بالعميل بالإضافة إلى

المشرق توكن أو أي وسائل تصديق أخرى يطلبها البنك تنسب إلى العميل وتنفذ في مواهته ويتحمل كافة النتائج المترتبة على إجراءها، دون أدنى مسئولية على البنك.

3.10. يقوم البنك بإخطار العميل مسبقاً في حالات هيبانة و/أو تحديث أي من القنوات الرقمية الخاصة بالبنك، وذلك في حالات الصيانة والتحديث المحددة مسبقاً من قبل البنك، وذلك من خلال الموقع الإلكتروني و/أو من خلال إرسال رسالة نصية و/أو عن طريق أي وسيلة أخرى وفقاً لتقدير البنك.

3.11. للعميل إجراء كل و/أو بعض المعاملات المتاحة عبر خدمات الإنترنت البنكي التي يقدمها البنك، ويلتزم العميل بمراجعة خطوات تنفيذ الخدمة المطلوبة من جانبه قبل تنفيذ العملية، كما يلتزم العميل ببذل عناية الرجل الحريص أثناء استخدام و/أو تنفيذ الطلبات و/أو الأوامر عند استخدام خدمات الإنترنت البنكي، وأنه يلتزم بمراجعتها قبل تنفيذها، ولا يحق للعميل الاعتراض بأى وجه من أوجه الاعتراض على أية عملية تم إجراؤها من خلال الخدمات المذكورة متى تم التصديق من خلال استخدام بيانات الوصول الخاصة به، وأنها تعتبر صحيحة ونفاذه وملزمه له.

3.12. تعتبر جميع العمليات و/أو المعاملات التي يتم تنفيذها على حساب و/أو حسابات العميل باستخدام خدمة الإنترنت البنكي صادره عن العميل شخصياً، وتعتبر نافذه وصحيحة في مواجهة العميل و/أو الغير، ويقر العميل بقبوله - الغير مشروط - على إعتبار أن جميع العمليات التي تنفذ من خلال خدمات الإنترنت البنكي دليل نهائي وملزم أمام جميع الجهات الحكومية و/أو غير الحكومية و/أو القضائية، وتعد دليل قاطع على علم العميل وقبوله لكافة المعاملات و/أو العمليات على التي أجريت على حساباته وتعتبر قرينه على صحتها ونفاذها في مواجهته و/أو مواجهة الغير.

3.13. يلتزم العميل بإخطار البنك فوراً في حالة فقدان و/أو سرقة أي من إسم المستخدم و/أو كلمة المرور، وكذلك إخطار البنك فوراً في كل حالة من حالات الدخول غير المصرح به و/أو حالات الإختراق حتى يتسنى للبنك إتخاذ اللازم نحو حماية حساب العميل، وفي حالة عدم و/أو تراخي العميل في إخطار البنك في أي حالة من الحالات سالفة الذكر، فإن البنك لا يكون مسؤولاً قبل العميل و/أو قبل الغير عن حماية حساب العميل و/أو عن أي معاملات التي يمكن أن تجرى على حساب العميل بسبب و/أو نتيجة ذلك، وأنها تصبح بمجرد إجرائها نافذة في مواجهه العميل وحجة عليه. ولا يكون البنك مسؤولاً عن تعويض العميل عن أي ضرر عسى أن يصيب العميل نتيجة لذلك، بالإضافة إلى ذلك، يتم التعامل مع بعض المعاملات من قبل موظفي المكتب الخلفي للبنك Back Office الملزمين بسياسة البنك الداخلية والذين يتم تثقيفهم حول أهمية السرية وخصوصية معلومات العملاء لشخصية من خلال إجراءات التشغيل القياسية (SOP وبرامج التدريب الخاصة وسياسات البنك المتعلقة بالأخلاقيات.

3.14. في حالة إدخال كلمة السر غير صحيحة خمسة مرات متتالية سيؤدي إلى تجميد استخدام الخدمات، ويستطيع العميل إعادة استخدام الخدمات مرة أخرى وذلك عقب إعادة تفعيلها عن طريق إتباع الخطوات المحددة على المشرق اون لاين و/أو المشرق موبايل.

3.15. يقر العميل بعلمه أن الوقت المستغرق إجراء أي معاملات مصرفية مطلوبة في الحساب المصرفي يعتمد على الوظائف التشغيلية أو آليات NEFT والجداول الزمنية المرتبطة بها ويحتفظ البنك بحقه في رفض إجراء أي معاملة قد يجريها العميل أو يطلبها من خلال المشرق أونلاين أو المشرق موبايل أو مساعد المشرق الذكي لأي سبب من الأسباب.

3.16. يفوض العميل البنك في الوصول إلى حساب المشرق موبايل أو المشرق أونلاين أو مساعد المشرق الذكي الخاص به لتنفيذ التعليمات المختلفة الصادرة للبنك من قبل العميل، كما يفوض العميل البنك في الكشف عن معلومات العميل الموجودة في حوزة البنك لأي مزود خدمة أو أي طرف ثالث بغرض تمكين العميل من إجراء المعاملات من خلال قنوات البنك الرقمية والتمكين من إتمامها.

3.17. يوافق العميل بموجب هذا على أن دفاتر وسجلات البنك (بما في ذلك السجلات الإلكترونية) تكون دليلاً على دقة المعاملات التي يجريها العميل من خلال الإنترنت البنكي مع عدم الإخلال بحق العميل في الاعتراض على كشوف الحسابات في خلال المدد القانونية وباتباع الإجراءات المشار إليها في الشروط والأحكام الخاصة بفتح الحساب البنكي لدى بنك المشرق.

3.18. يقر العميل بعلمه أن البنك يقوم بالاحتفاظ بسجل بشأن جلساته على قنوات البنك الرقمية عبر الإنترنت، بما في ذلك المعاملات المالية وغير المالية التي يجريها عبر المشرق أونلاين والمشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي، وذلك بغرض معالجة معاملات العميل وتأكيدها.

3.19. في حالة اصدار العميل أوامر لتنفيذ أكثر من معاملة تحويل من حساب واحد وفي يوم واحد يحق للبنك تنفيذ تلك المعاملات وفقاً للترتيب الذي يراه وحده وبدون حاجة إلى إخطار و/أو قبول مسبق من العميل. لا يتحمل البنك مسئولية عدم تنفيذ و/أو تأخير تنفيذ أي عملية من العمليات التي يطلب العميل تنفيذها لأسباب ليس ليد البنك فيها أو لأسباب ترجع إلى العميل نفسه كعدم توفر شبكات الاتصالات و/أو ضعف الإرسال و/أو إنقطاع و/أو وقف الخدمة، ولا يكون البنك مسئول عن تعويض العميل عن أي ضرر عسى أن يلحق به جراء عدم و/أو التأخير تنفيذ في أي من العمليات البنكية التي يطلب العميل تنفيذها من خلال خدمات الإنترنت البنكي.

3.20. في حالة رغبة العميل في تعديل رقم الهاتف المحمول الخاص به والسابق تسجيله على قاعدة بيانات عملاء البنك، يقوم العميل بالتوجه إلى أقرب فرع من فروع البنك لإستيفاء طلب تعديل بيانات و/أو عن طريق ماكينات الصراف الآلي و/أو عن طريق

خدمه العملاء بعد الاجابة علي الاسئلة السرية الخاصة بالعميل ذاته و/او عن طريق اي وسيلة اخرى يوفرها البنك لعملاءه.
3.21. يحق للبنك منع و/او وقف استخدام العميل لخدمات الإنترنت البنكي إذا ما ارتكب العميل اي مخالفة لإلزاماته التعاقدية مع البنك و/او من الشروط والأحكام العامة و/او الخاصة و/او الشروط والأحكام المنظمة لخدمات الإنترنت البنكي و/او إساءة استخدام العميل للخدمات و/او حالة ارتكاب أو تورط أو إشتباه العميل بقيامه بنفسه أو بالإشتراك مع الغير أي من الأعمال الإحتياله و/او إستخدامها بالمخالفة للقواعد واللوائح الداخلية للبنك و/او بنك المشرق بدولة الإمارات و/او لتعليمات البنك المركزي المصري و/او القانون و/او لأي أسباب اخرى وفقاً لتقديم البنك، ويتنازل العميل عن حقه في مطالبة البنك بالتعويض عن الأضرار المادية و/او المعنوية التي من الممكن أن تسببه نتيجة لذلك.

3.22. للبنك الحق في التعديل أو التغيير أو الاستبدال لأي من/او جميع الإجراءات الأمنية ونموذج أو مستوى التشفير المستخدم من قبل البنك لحماية سرية المعلومات وجميع الأمور الأخرى المرتبطة بتقديم الخدمات من قبل البنك أو استخدام الخدمات من قبل العميل، ويلتزم العميل بإتباع الإجراءات الأمنية والإستشارات المقدمة من البنك من وقت إلى آخر، على أنه سوف يتم إخطار العميل بالإجراءات المعدلة المطلوب إكمالها بأي وسيلة من الوسائل المتاحة لدى البنك.

4. إقرارات وتعهدات العميل بشأن خدمات الانترنت البنكي

4.1. يقر العميل إقراراً تاماً ونهائياً بأنه قام بالإطلاع والقراءة والفهم لكافة الشروط والأحكام الإلكترونية الخاصة بفتح الحساب بالإضافة إلى الشروط والأحكام الإلكترونية الخاصة بخدمات الانترنت البنكي الماثلة وأنه على علم بأنها متوفرة وقابلة للتحميل من جانب العميل من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك، كما يقر العميل بأنه اطلع على الشروط والأحكام بما يكون علمه عاماً نافياً للجهالة بشأن ما ورد بها من حقوق والتزامات، وفي حالة وجود تعارض بين الشروط والأحكام الماثلة وأي شروط وأحكام أخرى تحكم علاقة العميل بالبنك، تسري هذه الشروط والأحكام فيما يتعلق بخدمات الإنترنت البنكي بما لا يخل بمصلحة البنك.

4.2. يقر العميل بعلمه بأن الشروط والأحكام الإلكترونية الماثلة الخاصة بخدمات الإنترنت البنكي تسري في مواجهته وتلزمه بمجرد قبوله إياها إلكترونياً عند أول استخدام يقوم به من خلال القنوات الرقمية الخاصة بالبنك.

4.3. يقر العميل أنه المالك القانوني للحساب، كما يلتزم - متى كان الحساب البنكي الخاص بالعميل لدى البنك المرتبط بحساب خدمات الانترنت البنكي حساباً مشتركاً أو حساباً تجارياً - أن يحصل على التفويضات اللازمه من أصحاب المصلحة المعنيين الآخرين من أجل التسجيل في الخدمات البنكية لبنك المشرق وإجراء المعاملات من خلال قنوات البنك الرقمية.

4.4. يقر العميل بعلمه أن الإشارة إلى العميل في الشروط والأحكام الماثلة وأي شروط وأحكام أخرى - في حالة حساب القاهر - يخاطب بها الوصي القانوني على القاهر فيما يتعلق بالمعاملات التي تتم على حساب القاهر، وذلك دون الإخلال بتعليمات البنك المركزي المصري بشأن العملاء في الفئة العمرية دون سن الحادي والعشرون وفوق سن السادسة عشر، ويحتفظ البنك في حقه في تقديم الخدمات لتلك الفئة من العملاء في حدود أهليتهم القانونية ووفقاً لحجم المخاطر المرتبطة بهم، وكذا الضوابط والتعليمات الصادرة من البنك المركزي ذات الصلة، ووفقاً لما يطرأ عليها من تعديلات من وقت لآخر.

4.5. يقر العميل بعلمه بأن للبنك سلطة تقديرية لتقدير وفرض رسوم خاصة بخدمات الانترنت البنكي التي يقدمها للعميل وأن له الحق في تعديلها من وقت لآخر، ويلتزم العميل بسداد هذه الرسوم وفقاً لتعريفه بنك المشرق (راجع تعريفه البنكية الخاصة ببنك المشرق المتاحة من خلال الرابط <https://www.mashreq.com/-/jssmedia/pdfs/egypt/account/egypt-retail-soc-arabic.ashx/> كما يحتفظ البنك بحقه في تعديل رسوم هذه الخدمة من وقت لآخر وإخطار العميل بإجراء تعديلات من خلال أي قناة يراها البنك مناسبة.

4.6. يقر العميل أن جميع البيانات والمعلومات التي يقدمها للبنك للحصول على خدمات الانترنت البنكي و/أو أثناء إجراء المعاملات المصرفية من خلال المشرق أونلاين أو المشرق موبايل أو مساعد المشرق الذكي هي معلومات وبيانات صحيحة وحديثة وكاملة. بالإضافة إلى ذلك، وأن العميل لديه الحق في تقديم هذه المعلومات إلى البنك بغرض الإستفادة من خدمات البنك بما في ذلك خدمات الانترنت البنكي. كما يتعهد العميل بعدم تحريف هويته أو معلومات حسابه. يوافق العميل على الحفاظ على معلومات الحساب محدثة ودقيقة وإخطار البنك بأي تغيير يطرأ عليها من وقت لآخر.

4.7. يوافق العميل على استخدام المحتوى الذي يتم تسليمه إليه من خلال المشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي فقط فيما يتعلق بالحسابات المرتبطة بالمشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي ووفقاً لهذه الشروط والأحكام، ويتم توفير المشرق أونلاين والمشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي من قبل البنك للاستخدام الشخصي فقط ولا يجوز للعميل بيع أو نسخ أو إعادة إنتاج أو توزيع أو إنشاء أعمال مشتقة من هذا المحتوى.

4.8. يقر العميل بعلمه أن المشرق أونلاين و المشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي والبرامج ذات الصلة بها مملوكة للبنك ومقدمي الخدمات التابعين له. ويمنح العميل بموجب هذا ترخيصاً غير قابل للتنازل عنه وغير قابل للتحويل وغير حصري لاستخدام المشرق أونلاين والمشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي والبرامج ذات الصلة بهم.

- 4.9 يوافق العميل على عدم استخدام المشرق أونلاين والمشرق موبايل ومساعد المشرق الذكي أو أي تطبيقات ذات صلة بأي طريقة من شأنها انتهاك أي حقوق نشر أو براءة اختراع أو علامات تجارية أو أسرار تجارية أو حقوق ملكية أخرى أو حقوق دعاية أو خصوصية للبنك أو الغير بما في ذلك - على سبيل المثال وليس الحصر - أي حقوق في برنامج المشرق أونلاين والمشرق موبايل بمناسبة استخدام العميل منتجات وخدمات البنك. كما يتمتع العميل عن القيام بأي أعمال احتيالية أو تنطوي على بيع عناصر مزيفة أو مسروقة، بما في ذلك - على سبيل المثال وليس الحصر - استخدام قنوات البنك الرقمية للاتصال بشخصية شخص أو كيان آخر . بالإضافة إلى ذلك، يتعهد العميل بعدم انتهاك أي قوانين أو تشريعات أو لوائح من شأنها أن تسبب للبنك أو الشركات و مقدمي الخدمات التابعين له أي خسائر أو ترتب مسؤوليته تجاه الغير.
- 4.10. يقر العميل بعلمه بأن الشروط والأحكام الحاكمة لعلاقة العميل بالبنك فيما ذلك الشروط والإحكام الخاصة بخدمات الانترنت البنكي وطاقتها وتفسيرها تخضع لأحكام القانون المصري. كما يتعهد بالإمتثال لكافة القوانين واللوائح المعمول بها فيما يتعلق بالحساب والخدمات التي يقدمها البنك طوال مدة تعاقد مع البنك.
- 4.11. يقر العميل بعلمه بأن أي نزاع ينشأ بين العميل والبنك - بما في ذلك تفسير الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة الماثلة وعلاقة العميل بالبنك بشكل عام - يخضع لولاية المحاكم المختصة في جمهورية مصر العربية.

خدمات الإنترنت البنكي - لحسابات الأفراد:

التعريف بالخدمة: هي مجموعة الخدمات التي يقدمها البنك إلى عملاءه عن طريق الموقع الإلكتروني المشرق أون لاين أو من خلال تطبيق البنك (ويسمى) المشرق موبايل (أو أي وسيلة أخرى عسى أن يقدمها البنك لعملاءه، والتي تتيح للعملاء إمكانية الإطلاع على حساباتهم وإجراءات المعاملات المالية وسداد الفواتير وغيرها من الخدمات الأخرى التي يتيحها البنك لعملاءه.

الإشتراك وتفعيل الخدمة: للعملاء إمكانية الإشتراك بخدمات الإنترنت البنكي وذلك من خلال تقديم طلب الإشتراك بالخدمة، وإتباع الخطوات اللازمة لتفعيلها والمبينة تفصيلاً في الشروط والأحكام الإلكترونية و/أو من خلال تحميل الشروط والأحكام المتاحة للعملاء من خلال الموقع الرسمي (www.mashreq.com) و/أو من خلال تحميل الشروط والأحكام المرفقة برمز الإستجابة السريعة- QR CODE

الشروط والأحكام لخدمات الإنترنت البنكي: ويقصد بها المستند الإلكتروني والذي يتضمن الشروط والأحكام لخدمات الإنترنت البنكي والتي يوافق عليها العميل إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني لخدمة المشرق أون لاين و/أو من خلال تطبيق الهاتف الذكي والتي تشكل مع الشروط والأحكام العامة و/أو الشروط والأحكام الخاصة و/أو النموذج الورقي الموقع من العميل والتي تمثل الضوابط الحاكمة لعلاقة العميل بالبنك بشأن استخدام خدمات الإنترنت البنكي، والتي يحتفظ البنك بأحقية في تعديلها أو تغييرها وفقاً لتقديره، على أن تسري تلك التعديلات وتنفذ في مواجهة العميل بمجرد الإعلان عنها من خلال نشرها على الموقع الإلكتروني أو بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.

حماية البيانات: ويقصد بها الوسائل والإجراءات التي يتخذها البنك و/أو العملاء لحماية بياناتهم من الدخول غير المصرح و/أو السرقة و/أو التسريب و/أو الإختراق لحسابات العميل بالبنك والتي تخضع للشروط والأحكام الخاصة بخدمات الإنترنت البنكي QR CODE المتاحة من خلال القنوات الرقمية لبنك المشرق .

إقرار العميل:

أقر وأتعهد بالآتي:

أن البيانات اللازمة لإستخدام خدمات الإنترنت البنكي (إسم المستخدم وكلمة السر (هادره عني ومنسوبه إلي وأني ملتزم بالمحافظة عليها ، وأتعهد بعدم الإفصاح عنها أو تسليمها أو الإدلاء بها إلى الغير، وأني مسئول قانوناً أمام البنك والغير عن أية اضرار و/أو خسائر في حالة حدوث أي عملية إختراق أو سرقة أو تسريب لأي من تلك البيانات و/أو نتيجة سوء إستخدام تلك الخدمات و/أو عدم إتزامي بإتباع إجراءات الحماية والأمان.

2. أن جميع المعاملات التي تتم عن و/أو من خلال إستخدام خدمات الإنترنت البنكي صحيحة ونافذة في مواجهتي متى كانت هذه المعاملات صادرة بواسطه بيانات الإنترنت البنكي الخاصة بحسابي.

3. إطلاعي وقبولي وفهمي لكافة الشروط والأحكام الخاصة بخدمات الإنترنت البنكي الواردة على الموقع الإلكتروني (www.mashreq.com) على النحو الذي يتحقق معه علمي الكافي والنافي للجهالة، وأن البنك الحق في تعديل أو تغيير هذه الشروط والأحكام كلياً و/أو جزئياً والتي يتم الإعلان عنها من خلال فروع البنك داخل مصر أو نشرها على الموقع الإلكتروني أو بالطريقة التي يراها البنك مناسبة، كما أقر على سريان هذه التعديلات في مواجهتي بمجرد نشرها على الموقع الرسمي للبنك و/أو من خلال أي الوسائل الأخرى التي يراها البنك مناسبة.

إقرارات العميل:

أقر وأفوض أنا البنك بالآتي:

1. إطلاعي وقبولي وفهمي لكافة الشروط والأحكام الواردة على الموقع الإلكتروني (www.mashreq.com) الوارد بأسفل هذا الطلب، وكذلك إطلاعي وقبولي - QR CODE - و/أو المرفقة برمز الاستجابة السريعة وفهمي لكافة الأحكام والشروط الخاصة بالخدمات المقدمة من جانب البنك سواء كانت خدمات مصرفية و/أو خدمات الإنترنت البنكي على النحو الذي يتحقق معه علمي الكافي والنافي للجهالة لها، وأنهما يعتبران جزء لا يتجزأ من بعضهما البعض، ويمثلان مع بعضهما البعض جميع الشروط والأحكام المنظمة للمعاملات و/أو للعلاقة بيني وبين البنك، ويعتبر توقيعني على هذا الطلب بمثابة ضمان وإقرار من جانبي على علمي وقبولي لذلك.
2. يقر العميل بقبوله لسجلات البنك فيما يتعلق بكل المعاملات التي ترد على كافة حساباته كدليل نهائي وملزم أمام جميع الجهات الحكومية وغير الحكومية.
3. يحق للبنك تعديل كافة الشروط والأحكام كلها أو بعضها، وكذلك تعديل أسعار الفائدة و/أو العائد و/أو الغرامات و/أو المحروقات و/أو الرسوم، وذلك لمواكبة التغييرات التي تطرأ على القوانين أو اللوائح أو سياسة البنك الداخلية أو بناء على تعليمات المركز الرئيسي للبنك بالإمارات العربية المتحدة أو تنفيذاً لقرارات البنك المركزي المصري والتي يتم الإعلان عنها من خلال فروع البنك داخل مصر أو نشرها على الموقع الإلكتروني أو بالطريقة التي يراها البنك مناسبة، كما أقر على سريان هذه التعديلات في مواجهتي بمجرد نشرها على أي من الوسائل السابقة أو غيرها من الوسائل التي يراها البنك مناسبة، كما أقر بصحة منتظمه بالإطلاع على هذه التغييرات و/أو التعديلات على الموقع الإلكتروني للبنك، كما يعتبرني أي استخدام أو استعمال أو إجراء أي معاملة عن طريقي و/أو عن طريق الغير على حساباتي لدى البنك و/أو عدم تقديم اعتراض رسمي إلى البنك على أي من تلك التعديلات بمثابة قرينه على قبولي ونفاذ تلك التعديلات في مواجهتي دون أي تحفظات. الاستعلام عن بياناتي الشخصية و/أو المهنية و/أو أي من المستندات أو الأوراق المقدمة من جانبي إلى البنك سواء عن طريق أحد موظفيه أو وكلائه أو أحد المكاتب أو الشركات المتخصصة في ذلك سواء داخل مصر أو خارجها، وبعد هذا التفويض نهائي وغير قابل للإلغاء ولا يجوز الرجوع فيه ويسري علي الخلفاء في المصلحة.
4. الكشف و/أو الإدلاء عن أي من بياناتي و/أو معلوماتي الشخصية أو المهنية أو أي من عملياتي المصرفية لدى البنك إلى الجهات الأخرى سواء البنوك العاملة في مصر أو المراسلة أو الشركات المتعاقدة مع البنك والتي تقدم خدماتها سواء لصالح البنك أو لعملاءه سواء داخل جمهورية مصر العربية أو خارجها أو بنك المشرق بدولة الإمارات، وكذلك شركات تقييم الأداء والجودة وتحسين الخدمات المصرفية، أو لتقديم خدمات جديدة سواء مصرفية أو بنكية أو مزايا أو مكافآت وذلك وفقاً لتقدير البنك، وكذلك اصرح للبنك بالتحري عني وعن معاملاتي وعن الأطراف ذوي الصلة أو المرتبطة بهذه العمليات أو المعاملات، كما اصرح للبنك بتبادل المعلومات الخاصة بحساباتي و/أو معاملاتي و/أو غيرها من بيانات إلى أي جهة أخرى سواء كان ذلك لإتخاذ أي من الإجراءات القضائية سواء في مواجهتي أو لصالح البنك أو في الحالات التي يجيزها قوانين جمهورية مصر العربية أو تعليمات البنك المركزي أو التعليمات الداخلية للبنك أو قواعد بنك المشرق بدولة الإمارات أو أية شركة أخرى تابعة للبنك وبشكل عام كل الجهات الأخرى وفقاً لتقدير البنك.
5. قبولي لسجلات البنك كدليل نهائي وقطعي وملزم أمام جميع الجهات الحكومية وغير الحكومية والقضائية، ويعتبر عدم اعتراضني على أي من المعاملات و/أو العمليات على حساباتي بمثابة قرينه على صحتها ونفاذها في مواجهتي و/أو مواجهة الغير.
6. بالنسبة للعملاء الذين لا يجيدون القراءة والكتابة (أقر بعلمي - من البنك و/أو الشخص المرافق عن طريق التلاوة والإيضاح - بكافة شروط التعامل على الحساب، كما أقر بعدم مسؤولية البنك في حالة استعمال الخاتم الخاص بي من قبل الغير، وأني - صاحب الحساب - مسنوناً عن حيازة هذا الخاتم وأتحمّل نتائج فقده أو سرقة، وإذا تم التعامل على الحساب بموجب الخاتم الخاص بي فإن

العملية و/أو المعاملة التي تمت على الحساب بموجبه تكون نافذه في حقي، ولا يحق إلي الرجوع على البنك بأيه مبالغ أو تعويضات أو أية دعاوى في هذا الشأن.

7. أقر باستخدام الحساب للأغراض الشخصية فقط والتي منها على سبيل المثال لا الحصر) التحويلات، الشيكات، سداد فواتير، وأنني لن أقوم بإجراء أية تحويلات أو إستخدام الحساب أياً كانت هورته نيابة عن الغير أو لأغراض تجارية.
8. أقر ب صحة البيانات المدونة بهذه الطلب، وكذلك ب صحة وسلامة المستندات و/أو الأوراق المقدمة مني، و اقر بأنها كامله ومطابقة للحقيقة والواقع ، كما اقر بأنني المالك الأصلي والمستفيد الحقيقي والوحيد من الحساب، كما أتعهد بتحديث بياناتي فور حدوث أي تغييرات بشأنها أو فور تجنسي بأية جنسية أخرى أو كلما طلب مني ذلك، وأنني أتحمّل المسؤولية القانونية في حالة إذا ما تبين عكس ذلك دون أدنى مسؤولية على البنك أو أي من موظفيه.