



شروط واحكام استخدام بطاقة البنك التجاري الدولي (CIB) الائتمانية

- 1- تعريف:
في هذا الطلب تعني كلمة:
1. **البنك:** البنك التجاري الدولي (مصر) أو فروعها.
2. **البطاقة:** بطاقة (ماستر كارد/فيزا) الدولية بأنواعها المختلفة والتي يصدرها البنك من خلال المؤسسات الدولية.
3. **العميل/حامل البطاقة:** هو الموقع على طلب إصدار بطاقة البنك الائتمانية
4. **حامل البطاقة الأساسية:** هو العميل الذي يفتح حساب البطاقة باسمه ويلتزم بصفة أصيلة تجاه البنك بسداد كافة المبالغ الناتجة عن إصدار واستخدام البطاقة الأساسية وأي بطاقة إضافية وما قد يستحق عنهم من رسوم وعمولات ومصاريف وعمواته وخلافه.
5. **حساب البطاقة:** هو الحساب الذي يقوم البنك بفتحه بمجرد قبول طلب العميل وإصدار البطاقة له حيث يتم من خلاله سداد كافة المبالغ المستحقة الناتجة عن إصدار واستخدام البطاقة الأساسية وأي بطاقات إضافية تم إصدارها بناءً على طلب حامل البطاقة الأساسية. ويلتزم حامل البطاقة بسداد الرصيد المستحق في المواعيد المحددة للسداد وطبقاً للشروط التي يحددها البنك، هذا ولا يتم إغلاق حساب البطاقة إلا بعد سداد الرصيد المستحق كما تسري على هذا الحساب كافة شروط وأحكام التعامل بالحساب الجاري بالبنك.
6. **حامل البطاقة الإضافية:** هو الشخص الذي تصدر له بطاقة إضافية بناءً على تعليمات حامل البطاقة الأساسية بشرط ألا يقل سن حامل البطاقة الإضافية عن 16 سنة.
7. **التعامل بالبطاقة:** استخدام البطاقة في عمليات شراء السلع والحصول على خدمات أو مسحوبات نقدية وفقاً لشروط إصدارها المحددة.
8. **الحد الائتماني:** هو الحد الأقصى الذي يحدده البنك للمبلغ المصرح بأن يكون مستحقاً في حساب البطاقة الأساسية والبطاقة الإضافية مجتمعين. ويخصص جزء من الحد الائتماني يسمى حد السحب النقدي ويكون قابل للسحب منه نقداً، ويجوز للبنك أن يغير الحد الائتماني أو حد السحب النقدي في أي وقت مع إخطار حامل البطاقة.
9. **مدة البطاقة:** تحدد مدة البطاقة بقرار البنك وتجدد تلقائياً ما لم يخطر حامل البطاقة كتابياً برغبته بعدم التجديد ويتعين إخطار البنك قبل انتهاء سريانها بـ 60 يوماً على الأقل.
10. **الرقم الشخصي السري:** هو الرقم السري الذي يستخدمه حامل البطاقة للتحقق إلكترونياً من شخصيته عند قيامه باستخدام ماكينات الصراف الآلي (ATM) والتي تتيح الصرف النقدي لحاملي البطاقة، أو نقاط البيع الإلكترونية (POS).
11. **المؤسسة المصدرة:** هي مؤسسة ماستر كارد الدولية / مؤسسة فيزا الدولية
12. **التاجر:** هو المتجر أو الشركة أو المنشأة الذي يقبل البطاقة في سداد قيمة البضائع أو الخدمات أو المسحوبات النقدية.
13. **البنك المتلقي:** البنك الذي يتعاقد ويتعامل معه التاجر في شأن تسوية عمليات البطاقة الائتمانية
14. يكون استخدام البطاقة مقصوراً على حامل البطاقة وأن تكون البطاقة سارية وقت الاستخدام وفي حدود الحد الائتماني الذي يصرح به البنك بالإضافة إلى شروط الاستخدام الأخرى التي يحددها البنك من آن لآخر.
15. لا يلتزم البنك بأن يرفق بكشف الحساب صوراً من إشعارات المشتريات والسحب النقدي.
16. عند المنازعة من جانب حامل البطاقة، لن يكون البنك ملزماً بإضافة قيمة الإشعارات المتنازع عليها إلى حساب حامل البطاقة ما لم تكن قيمتها قد أضيفت لحساب البنك بمعرفة البنك المتلقي أو المؤسسة المصدرة.
0. تقبل إيداعات أوراق البنكنوت بماكينات الصراف الآلي لسداد بطاقات ائتمان البنك التجاري الدولي ويتم إضافة القيمة إلى حساب البطاقة ويكون حساب ودفاتر البنك في خصوص هذه العمليات قاطعاً وملزماً.
1. يكون حامل البطاقة الأساسية مسئولاً مسئوليةً مطلقةً غير مشروطة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة عن استخدام البطاقة الأصلية أو أي بطاقة إضافية والوفاء بكافة الالتزامات الناشئة عن ذلك، كما يكون حامل البطاقة الإضافية ضامناً متضامناً مع حامل البطاقة الأساسية وللبنك الحق في الرجوع على أي منهما أو كلاهما.
7. يتعهد حامل البطاقة بالتوقيع على قسائم البيع أو إدخال الرقم السري الخاص بالبطاقة كلما استخدم بطاقته في شراء سلع أو للحصول على خدمات أو مسحوبات نقدية، وفي حالة عدم قيامه بالتوقيع على تلك القسائم يظل - رغم ذلك - مسئولاً عن سداد المبالغ المقيدة على حساب بطاقته للبنك.
8. يتعهد حامل البطاقة بسداد كافة الرسوم والعمولات والعموات والمصاريف المختلفة التي يحددها البنك وكذلك أية رسوم وعمولات ومصاريف قد تستحق بواسطة مؤسسة ماستر كارد/ مؤسسة فيزا أو مراسلي البنك. ولا يحق له الاعتراض عليها ويسرى ذلك على البطاقة الأساسية والبطاقات الإضافية كما يصرح للبنك بالخصم على حساب البطاقة بتلك الرسوم والمصاريف حال استحقاقها.
9. في حالة عدم استلام البطاقات الأساسية أو الإضافية السابق طلبها من البنك خلال 90 يوماً من تاريخ إصدارها فإنه يتم إلغاؤها دون تحميل العميل بكافة مصاريف الإصدار ورسوم الاشتراك السنوي.
10. يلتزم حامل البطاقة الأساسية بسداد مستحقات البنك خصماً على حسابه لذا يجب عليه التأكد من كفاية رصيد هذا الحساب لمقابلة مستحقات البنك هذا وتعتبر كافة أنواع حسابات العميل بالبنك وحدة لا تتجزأ وضامناً لجميع مستحقات البنك منه بدون الحاجة إلى أي إنذار أو تنبيه أو الحصول على أمر أو حكم قضائي.
11. يحق للبنك أن يخصم تلقائياً على حساب البطاقة وبدون الرجوع لحامل البطاقة أي مبلغ سبق إضافته له بطريق الخطأ.
12. يصبح الرصيد المدين المقيد على حساب البطاقة مستحق على الفور وواجب السداد بالكامل حسب تقدير البنك المطلق في حالة إخلال حامل البطاقة بشروط الاستخدام أو في أي حالة طارئة أخرى مثل حالات الإفلاس أو فقد الأهلية أو الوفاة وفقاً لأحكام القوانين السارية بجمهورية مصر العربية.
13. على حامل البطاقة أن يبذل قصارى جهده لضمان سلامة البطاقة والرقم الشخصي السري وعدم الاحتفاظ بهما في مكان واحد وفي حالة فقد أو سرقة أيهما يلتزم حامل البطاقة فوراً بإخطار مركز خدمة العملاء عن طريق مكالمة مسجلة. ويتحمل حامل البطاقة الأساسية أية مبالغ ناتجة عن استخدام البطاقة من تاريخ الفقد أو السرقة وحتى إبلاغ البنك لطلب الإيقاف واتخاذ الإجراءات اللازمة لإيقاف العمل بالبطاقة ويتعهد حامل البطاقة في حالة العثور عليها ألا يستعملها ويعيدها إلى البنك فوراً لاتخاذ إجراءات إتلافها.
14. تعتبر البطاقة ملكاً للبنك ويتعين على حامل البطاقة أن يردّها إلى البنك بمجرد طلبها كما يجوز لحامل البطاقة الأساسية بناءً على طلب كتابي معتمد منه أو مكالمة مسجلة لخدمة العملاء إلغاء البطاقات الإضافية، وذلك دون إخلال بأية التزامات على حامل البطاقة الأساسية تجاه البنك عن استخدام هذه البطاقات حتى تاريخ الإلغاء. ويجوز للبنك إلغاء البطاقة





في أي وقت بدون إشعار مسبق كما يجوز للبنك رفض إعادة إصدارها أو تجديدها دون إيداء الأسباب وذلك كله دون الإخلال بحق البنك في الخصم على أي من حسابات/أوعية ادخارية/شهادات أو أي ودائع أخرى خاصة بالعمل أي كان نوعها لدى البنك بالمديونيات الناشئة عن استخدام هذه البطاقات ويحق للبنك إجراء المقاصة لمبالغ المديونية المستحقة للبنك على أي من الودائع/حسابات سالف الذكر في حالة اختلاف عملتها عن عملة المديونية المستحقة للبنك وفقا وسعر الصرف بيع/شراء المعلن بالبنك وقت الخصم وذلك دون الحصول على موافقة العميل المسبقة.

١٥. إذا أصدر تاجر قسيمة استرجاع مبلغ عن عملية بيع تمت باستخدام البطاقة فإن البنك سيضيف لحساب البطاقة المبلغ المستحق عند استلام قيمة الاسترجاع من التاجر ولا يعتد بالمبلغ المسترجع كعملية سداد تغني عن سداد المبالغ المستحقة بأخر كشف حساب وإذا لم تصل قسيمة الاسترجاع إلى البنك فإنه لا يجوز لحامل البطاقة الرجوع على البنك للمطالبة باسترجاع المبلغ المستحق من التاجر.

١٦. يقر حامل البطاقة الأساسية أن جميع كشوف الحسابات الصادرة من البنك والمرسلة له على العنوان المبلغ منه للبنك صحيحة وناقذة في مواجهته وملزمة له أمام المحاكم ما لم يعترض عليها خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إرسالها إليه ويخضع اعتراض حامل البطاقة على أية بيانات مدونه بكشوف الحساب لكافة الإجراءات والأحكام المنظمة لذلك بواسطة مؤسسة ماستر كارد / مؤسسة فيزا وظيفته.

١٧. يقر حامل البطاقة بأنه اطلع ووافق علي جدول رسوم ومصاريف بطاقات البنك الائتمانية المعلن على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك، كما أنه يقر أيضاً بأحقية البنك في تعديل كافة الرسوم والمصاريف والعمولات وكذا تغيير سعر العائد المطبق من وقت لآخر كما يقر حامل البطاقة بقبول قيام البنك بإخطاره بأي تعديل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة وتعتبر التعديلات الجديدة سارية النفاذ من تاريخ تقريرها دون الحاجة إلى موافقة كتابية من حامل البطاقة.

١٨. البنك غير مسئول عن أي خلاف ينشأ بين حامل البطاقة والتجار حول السلع أو الخدمات التي حصل عليه منهم بموجب البطاقة ويتعهد حامل البطاقة بتسوية أية خلافات مع التجار مباشرة دون إدخال البنك بأي وجه في هذا الخلاف.

١٩. لن يكون البنك مسئولاً عن أي خسارة يتكبدها حامل البطاقة إذا لم يتمكن من الحصول على أي من الخدمات لأي سبب سواء كان بسبب القوة القهرية، انقطاع التيار الكهربائي، عطل في المعدات المستخدمة أو أي سبب آخر.

٢٠. يتم إثبات جميع تعاملات حامل البطاقة بالجنه المصري، وفي حالة التعامل بأي من العملات الأجنبية فسيتم استخدام سعر التحويل المحدد بواسطة البنك لإثبات القيمة على حساب البطاقة بالجنه المصري. المعاملات المنفذة بالعملة الأجنبية سوف يتم خصم المعادل لها بالجنه المصري على حساب بطاقتكم بسعر التحويل المطبق بالبنك في يوم القيد على الحساب وليس تاريخ المعاملة.

٢١. لا يجوز لحامل البطاقة التصرف في أية ضمانات خاصة بالبطاقة (ودائع- حسابات جارية- توفير- الخ) إلا بعد موافقة البنك وبعد مرور ٤٥ يوم من تاريخ إلغاء البطاقة وسداد ما يستحق عنها من مديونيات إن وجدت.

٢٢. عند استعمال البطاقة في أي من ماكينات الصراف الآلي (ATM) أو نقاط البيع الإلكترونية (POS) لتنفيذ أية عمليات أو تعليمات مصرفية سواء كانت يدوية أو عن طريق الحاسب الآلي فسوف تعتبر سجلات البنك في خصوص هذه العمليات قاطعة وملزمة في جميع الأغراض ويخصم البنك قيمة المسحوبات أو المصروفات التي تمت بموجب البطاقة من حساب البطاقة الخاص بحامل البطاقة.

٢٣. يحق للبنك عدم إعطاء موافقة لأي عملية تتعلق باستخدام البطاقة دون إيداء أية أسباب.

٢٤. احتساب العائد:

- للسحب النقدي: يتم احتساب العائد في اليوم التالي لعملية السحب من دون إعطاء أية فترة سماح
- للمشتريات: إذا تم سداد الرصيد الختامي بالكامل في أو قبل تاريخ الاستحقاق لن يتم احتساب أي عوائد مدينة على حساب بطاقة الائتمان. إذا تم سداد جزء من الرصيد الختامي في أو قبل تاريخ الاستحقاق سوف يتم احتساب عوائد مدينة على الرصيد الختامي بالكامل اعتباراً من تاريخ صدور كشف الحساب وحتى تاريخ سداد الجزء من الرصيد ثم يتم احتساب عوائد مدينة على الجزء المتبقي حتى نهاية الشهر.

٢٥. يتعين على حامل البطاقة أن يسدد شهرياً على الأقل الحد الأدنى من المبلغ في تاريخ الاستحقاق أو قبله والذي يمثل مجموع البنود التالية:
- مجموع المبالغ السابقة المستحقة شاملة الرسوم والمصروفات
 - مجموع الأقساط الشهرية على البطاقة
 - نسبة محددة مسبقاً من إجمالي المبلغ المستحق وتسمى الحد الأدنى للسداد

٢٦. يلتزم حامل البطاقة بإبلاغ البنك كتابة بأي تغيير في عنوانه أو في أية معلومات منصوص عليها في هذا الطلب، هذا وسوف يظل ملتزماً بالسداد في تاريخ الاستحقاق حتى إذا لم يتسلم كشف الحساب لأية أسباب. أي إخطار يرسله البنك إلى حامل البطاقة على آخر عنوان معروف له لدى البنك يعتبر أنه قد تم تسليمه قانوناً وأنه نافذ المفعول.

٢٧. يستطيع صاحب البطاقة إعطاء تعليمات خاصة بتحويل مبالغ أو عمليات بنكية تتعلق بحسابات بطاقته الائتمانية عن طريق خدمة الإنترنت البنكية، أو تسليمها إلى البنك ويحق للبنك لأي سبب من الأسباب وفقاً لتقديره المطلق تنفيذ التعليمات المرسله بإحدى الطرق السابقة الذكر أو عدم تنفيذها كما يحق للبنك التأكد من صحة هذه المستندات أو التعليمات بكافة الوسائل التي يراها مناسبة وتكون كافة التعليمات الصادرة بأي من الطرق سائلة الذكر صحيحة ومنتهجة لكافة آثارها ولا يجوز لحامل البطاقة بأي وجه من الوجوه الطعن فيها بأي نوع من أنواع الطعون.

٢٨. إعمالاً للقانون رقم ٨ لسنة ٢٠٠٣ الخاص بالبنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد (الباب الرابع - المواد وما بعدها - المنظمة لسرية الحسابات) يصرح أصحاب البطاقات للبنك بالاطلاع على أية معلومات خاصة ببطاقتهم الائتمانية وتبادلها مع أي من البنوك العاملة أو المؤسسات المالية في مصر أو أي من الشركات أو غيرها من الجهات الحكومية أو غير الحكومية، بما في ذلك شركات التصنيف الائتماني.

٢٩. يحق للبنك في أي وقت من الأوقات وبمطلق تقديره أن يتنازل عن أو يحيل أو يبيع لأي طرف آخر بأية طريقة كانت وبصفة كلية أو جزئية أيًا من حقوقه في هذا الاتفاق أو في أية مستندات أخرى دون حاجة لموافقة حامل البطاقة الأساسية أو الإضافية.

٣٠. يصرح حامل البطاقة للبنك أن يتم إخطاره بأية بيانات قد يرى البنك إبلاغها له إما من خلال رسالة على تليفونه المحمول أو البريد العادي أو أي طريقة أخرى يختارها البنك.

٣١. في حالة فقد البطاقة والإبلاغ عن فقدانها عن طريق ماستر كارد الدولية/ مؤسسة فيزا أو أحد البنوك المتعاملة بنظام البطاقات يتم تحميل العميل قيمة الرسوم المقررة لإيقاف البطاقة دولياً ومحلياً وفقاً لما هو مقرر من مؤسسة ماستر كارد / فيزا.

٣٢. يخضع هذا الاتفاق لأحكام القانون المصري وتكون المحاكم المختصة هي محاكم الجيزة والقاهرة على اختلاف درجاتها وأنواعها أو أي محكمة أخرى يختارها البنك.

٣٣. في حالة رفض البنك طلب إصدار بطاقة ائتمان يحق للعميل طلب استرداد أصول المستندات التي قد تم تقديمها للبنك خلال فترة أقصاها ٣٠ يوماً من تاريخ رفض البنك لطلب إصدار بطاقة ائتمان.





٣٤. يحق للبنك المصدر في أي وقت أن ينقل أياً من أو جميع المعلومات المتعلقة بحامل البطاقة إلى شركائه التابعة و/أو إلى المؤسسات الدولية أو أي من شركاتها الأعضاء.

٣٥. نطاق تحديد المسؤوليات (مسئولية البنك - مسؤولية العميل) في حالة فقد كل أو بعض الأموال جزءاً استخدام إحدى البطاقات الائتمانية الخاصة بالبنك

يكون البنك مسئولاً:

- في حالة فقدان كل أو بعض الأموال (الحد الائتماني) من البطاقة الائتمانية من وقت إصدارها وقبل وصولها للعميل وقيامه بتفعيلها بما يفيد الاستلام (ساعة / تاريخ).
- في حالة إذا كان هناك عطل في إحدى ماكينات الصراف الآلي ولم يتم البنك بإخطار العميل عن طريق الشاشة أو منشور على ماكينة الصراف الآلي نفسها.
- في حالة سرقة أو فقد البطاقة الائتمانية يكون البنك مسئولاً عن أي معاملات بعد تاريخ وساعة الإبلاغ عن الفقد والسرقة.

يكون العميل (حامل البطاقة الأساسية) مسئولاً:

- في حالة إذا ما تأكد للبنك عدم قيام العميل بأخذ التدابير الاحترازية وبذل الجهد اللازم للحفاظ على البطاقة والمعلومات المحفوظة فيها.
- في حالة عدم القيام بالإبلاغ الفوري عن سرقة/ فقد البطاقة الائتمانية حتى يتسنى للبنك اتخاذ اللازم من الإجراءات.
- في حالة عدم سداد الحد الأدنى لمدة تزيد عن ٩٠ يومًا يقوم البنك بإخطار البنك المركزي المصري لإدراج العميل ضمن القوائم السلبية الذي سيكون له أثر سلبي في تعاملاته المستقبلية مع أي من البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية، لذا نرجو من السادة العملاء سداد الحد الأدنى في الموعد المحدد.
- في حالة تفعيل بطاقة الائتمان الأساسية / الإضافية / بدل فاقد الصادرة لأول مرة أو تجديدها وفقاً لإجراءات المتبعة بالبنك فهذا بمثابة إقرار باستلام للبطاقة الائتمانية وبحق للبنك خصم مصاريف الإصدار أو التجديد والاشتراك السنوي وفقاً للتعريف المعلن من البنك.

- في حالة عدم رغبة العميل في تجديد البطاقة يلزم إخطار البنك بخطاب بعدم رغبته في تجديد أو تسليم التعليمات في أقرب فرع للعميل بعد رغبته في التجديد قبل انتهاء مدة صلاحية البطاقة بشهرين على ألا يكون هناك أرصدة مدينة مستحقة على البطاقة (في يوم تقديم الطلب)، وفي حالة وجود أرصدة مدينة مستحقة للبنك على البطاقة يتم التجديد تلقائياً ويعتبر طلب عدم التجديد كأن لم يكن.

- لا يحق للعميل الاعتراض على أي مبالغ تم خصمها على حساب البطاقة بعد مرور أكثر من ١٢٠ يوم من تاريخ الخصم.
- على العميل أن يتحقق من صحة بيانات السحب التقدي والشراء من خلال الإخطارات (Alerts) التي ترد له من البنك من خلال رقم المحمول الخاص به المبلغ بمعرفته في سجلات البنك.
- في حالة تعثر حامل البطاقة عن سداد مستحقات البطاقة في مدة تزيد عن ٣٠ يوماً، سيتم إيقاف البطاقة مؤقتاً لحين السداد
- يحق للبنك إيقاف / إلغاء البطاقة في أي وقت بدون إخطار مسبق للعميل في حالة تنفيذ عمليات تجارية وليست شخصية أو عمليات غير عادية تحمل اشتباه.
- يتم تفعيل خدمة securecode / vbv على البطاقات والتي توفر حماية إضافية من أي عمليات احتيالية أو غش عند التسوق عبر الإنترنت.

٣٦. أفوض البنك تفويض نهائي وغير قابل للإلغاء أو الرجوع فيه بتنفيذ أي تعليمات صادرة مني عن طريق المكالمات التليفونية، كما أصرح للبنك بتسجيل تلك المكالمات التليفونية بحيث تكون بمثابة دليل نهائي وقاطع في الإثبات ولا يمكن الاعتراض عليها مطلقاً. وأقر بتحملي المسؤولية الكاملة لاستخدام خاصية المكالمات المسجلة مع مركز اتصالات البنك التجاري الدولي في الآتي: تحديث البيانات، تفعيل البطاقة الائتمانية أو تفعيل أي من الخدمات التي قد يتيحها البنك من خلال مركز الاتصالات حالياً أو مستقبلاً دون أدنى مسؤولية على البنك في ذلك الشأن. كما يحق للبنك مراجعة كافة البيانات الشخصية الخاصة بي للتحقق من الشخصية قبل تفعيل أي خدمة.

٣٧. يتم تطبيق عمولة تغيير العملة على المعاملات التي تتم بالعملة الأجنبية

وكذلك المعاملات التي تتم بطريقة تحويل العملات الديناميكي (DCC)

تحويل العملات الديناميكي: هي خدمة تمكنك من الدفع بالجنيه المصري خارج جمهورية مصر العربية أو الدفع بالجنيه المصري عند بعض التجار الأجانب داخل جمهورية مصر العربية، علمًا بأن المعاملة يتم تحصيلها بالعملة الأجنبية عن طريق البنك التاجر.

٣٨. تعتبر شروط وأحكام خدمة BONUS المقدمة من البنك والمعلنة على الموقع الإلكتروني الخاص به بالخدمة جزء لا يتجزأ من شروط وأحكام هذا الطلب

٣٩. يقر حامل البطاقة بعلمه وقبوله بلائحة التعريفات والمصروفات والعمولات والعوائد المطبقة من قبل البنك على المنتجات والخدمة التي يقدمها وأنها معلنة لدي كافة فروع وقنوات الاتصال بالبنك بما فيها الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك، كما نقر بأحقية البنك في تعديل تلك اللائحة بشكل دوري دون الحاجة إلى الحصول على موافقتنا المسبقة

٤٠. أنه في حال رغبة العميل في نقل الحساب أو إغلاقه أو إيقاف التعامل بالمنتج أو الخدمة موضوع العقد / الطلب، على العميل التوجه إلى أقرب فرع و/أو الاتصال بمركز اتصال العملاء الخاص بالبنك للاستعلام عن المصروفات والخصومات المطبقة من قبل البنك في هذه الحالة (إن وجدت) وذلك دون أدنى مسؤولية أو التزام على البنك في هذا الشأن.

٤١. أنه في حال حدوث أي تلاعب أو سرقة بحسابات العميل أو فقدان أي من البطاقات المصرفية الخاصة به (بكافة أنواعها)، يلتزم العميل فوراً بالتوجه إلى أقرب فرع للبنك و/أو الاتصال بمركز اتصال العملاء الخاص بالبنك للإبلاغ وإثبات تلك الحالة حتى يتمكن البنك فور إخطاره باتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من صحة ذلك والحيلولة دون وقوع ضرر للعميل (إن أمكن) وذلك دون أدنى مسؤولية أو التزام على البنك في هذا الشأن.

٤٢. أنه في حال عدم التزام العميل بأي من الشروط والتعهدات المتفق عليها معه (بما فيها عدم سداد المبالغ المستحقة لصالح البنك)، فإنه يجوز للبنك - وفقاً لإرادته المنفردة - اتخاذ كافة الإجراءات التي يراها مناسبة للحفاظ على حقوقه في أي مرحلة من مراحل التأخير والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

(ب) يحق للبنك مطالبة العميل المتأخر بجميع المبالغ المستحقة عليه وذلك عن طريق الاتصال التليفوني أو إرسال رسائل نصية على جميع الأرقام المتاحة لدي البنك (رقم تليفون المنزل، رقم تليفون العمل، رقم المحمول، رقم تليفون من ينوب عن العميل في السداد، رقم تليفون الشخص المحدد للرجوع إليه من طرف العميل في حالة عدم القدرة على التواصل مع العميل)

(ج) يحق للبنك بإجراء زيارة ميدانية إلى العناوين المتاحة لدي البنك

(د) يحق للبنك إسناد الحالات المتأخرة إلى الوكلاء الخارجيين المتعاقدين مع البنك بغرض التحصيل أو اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة نيابة عن البنك.

(ذ) يحق للبنك الإبلاغ عن العملاء المتأخرين في التقارير الدورية لكل من البنك المركزي والشركة المصرية للاستعلام الائتماني .

وما يترتب على ذلك من أحقية البنك في خصم كافة الرسوم والمصروفات والعوائد والعمولات التي قد تستحق للبنك في هذا الشأن من أي من حسابات العميل المفتوحة دون الحاجة للحصول على موافقة العميل المسبقة أو إخطاره بذلك.

٤٣. يستطيع العميل تقديم الشكاوى من خلال المطبوعات المتوافرة بفروع البنك أو رسائل البريد الإلكتروني أو مركز الاتصال بالعملاء الخاص بالبنك، وفي حال وجود شكوى على العميل الرجوع إلى مصرفنا أولاً وعدم تقديم الشكاوى مباشرة إلى البنك المركزي المصري إلا في حالة عدم الرد من جانب البنك خلال المدة وبالطريقة المتفق عليها والمعلنة للعملاء من جانب البنك.

