أحكام وشروط استخدام خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول (المحفظة الذكية)

يعتبر توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة وتسليمه لفرع البنك أو مقدم الخدمة تعاقدا نهائيا ملزما بين البنك والعميل، ومن ثم يتعين على العميل قراءته وتفهم كافة شروط وأحكام استخدام الخدمة بدقة وعناية قبل أن يوقع عليه.

كما يعتبر اشتراك العميل في الخدمة من خلال التسجيل الذاتي وموافقته على الشروط والأحكام الخاصة بها ملزما للعميل، ومن ثم يتعين عليه قراءتها وتفهم كافة شروط وأحكام استخدام الخدمة بدقة وعناية قبل أن يوافق عليها.

أولا: تعريفات

- الخدمة /الخدمات: هي خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول المقدمة من البنك التجاري الدولي- مصر (سي أي بي CIB) موضوع هذا التعاقد، وبموجبها يتم فتح حساب هاتف محمول للعميل لدى البنك للتعامل عليه سواء بالإيداع و/أو السحب و/أو السداد الإلكتروني لمدفوعاته و/أو التحويل الإلكتروني للأموال عن طريق الهاتف المحمول، ويودع بالحساب رصيد إلكتروني.
- البنك: يقصد به البنك التجاري الدولي- مصر (سي أي بي CIB) وجميع فروعه.
- مقدم الخدمة: هو أي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها من البنك، علما بأن مقدم الخدمة يعلن عن رقم الترخيص الصادر له من البنك إن وجد بمكان واضح بالمحل التابع له والتي من خلالها يتأكد العميل من قانونية عمل مقدم الخدمة.
- العميل: يقصد به الشخص الطبيعي المشترك في الخدمة موضوع هذا العقد شريطة حيازته وملكيته لخط هاتف محمول وتوقيعه على هذا الطلب.
- حساب الهاتف المحمول: يقصد به حساب الهاتف المحمول الإلكتروني المفتوح لدى البنك باسم العميل والمسجل برقم هاتفه، ويتم من خلاله عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الخاصة بالعميل.
- الرصيد الإلكتروني: يقصد به الرصيد الدائن من وحدات النقود الإلكترونية لحساب الهاتف المحمول، والناتج عن عمليات الإيداع والسحب إلى غيرها من العمليات التي تمت بمعرفة العميل على حساب الهاتف المحمول، وهذا الرصيد الإلكتروني قابل للتحويل إلى أي من العملاء الآخرين و/أو مقدمي الخدمة، كما يمكن استخدامه كوسيلة سداد للجهات المعلن عنها من قبل البنك.
- وحدات النقود الإلكترونية: تعني وحدات إلكترونية ذات قيمة نقدية تعادل كل وحدة جنيه مصري فقط يصدرها البنك شريطة استلام البنك قيمة من النقد (الجنيه المصري) لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية التي يصدرها البنك، وتقبل استبدالها إلى نقد (الجنيه المصري).
- الإقليم: يقصد به جمهورية مصر العربية.
- الهاتف المحمول: يعنى أي هاتف محمول متوافق مع أي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم وتكون متوافقة مع هذه الشبكات.
- حساب الهاتف المحمول الراكد: حساب الهاتف المحمول الذي لم يتم إجراء أي معاملات عليه أو استعلام إلكتروني أو موثّق عن الرصيد لمدة عام.
- حساب الهاتف المحمول النشط: حساب الهاتف المحمول الذي تم إجراء معاملة مالية واحدة عليه بما يشمل عمليات الاستعلام عن الرصيد خلال عام، وذلك من خلال القنوات الإلكترونية المتاحة أو من خلال فروع البنك أو مقدّمي الخدمة التابعين للبنك.

ثانيا: آلية تقديم الخدمة

- فور توقيع العميل على طلب الاشتراك في الخدمة وشريطة استيفائه باقي الشروط الأخرى، واستكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول وبعد التحقق من هويته من قبل البنك أو مقدم الخدمة، سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره برقم التفعيل الخاص به الذى يمكن العميل من الدخول بواسطته ومن خلالها على حساب الهاتف المحمول إنشاء كلمة سر مكونه من ستة أرقام للتعامل على حساب الهاتف المحمول، ويحتفظ بها لنفسه وعلى مسئوليته الشخصية وعلى أن يقوم بتغييرها في حالة معرفة أحد غيره لها.
- في حالة اشتراك العميل في الخدمة من خلال التسجيل الذاتي وموافقته على الشروط والأحكام الخاصة بها، واستكمال إجراءات فتح حساب الهاتف المحمول وبعد التحقق من هويته من قبل البنك، سوف يقوم البنك بإرسال رسالة نصية قصيرة إلى العميل تؤكد له بموجبها إتمام فتح حساب الهاتف المحمول وإخطاره برقم التفعيل الخاص به الذى يمكن العميل من الدخول بواسطته ومن خلالها على حساب الهاتف المحمول ثم يقوم العميل بانشاء كلمة سر مكونه من ستة أرقام للتعامل على حساب الهاتف المحمول، ويحتفظ بها لنفسه وعلى مسئوليته الشخصية وعلى أن يقوم بتغييرها في حالة معرفة أحد غيره لها.
- في حالة اشتراك العميل في الخدمة من خلال التسجيل الذاتي، يقر العميل إقرارًا ملزمًا ونهائيًا، أن جميع البيانات التي قام بإدخالها بيانات صحيحة وأن الرقم القومي الخاص به ساري، وفي حالة مخالفة ذلك يحق للبنك الرجوع على العميل قانونيًا.
- يحق للبنك إيقاف وغلق حساب الهاتف المحمول للعميل الجديد (ليس عميل البنك أثناء الاشتراك) الذي قام بالاشتراك في الخدمة عن طريق التسجيل الذاتي وذلك في حالة عدم موافاة البنك بطلب الاشتراك الموقع منه خلال المدة والتي سبق وأن قام البنك بإبلاغه بها والمعلنه على الموقع الرسمي للبنك والقنوات الأخرى التي يراها البنك مناسبة.
- يحتفظ البنك بحقه في المراجعة والموافقة أو الرفض على طلب العميل للاشتراك في الخدمة سواء من خلال الطلب الموقع أو من خلال التسجيل الذاتي والتحقق من عدم وجود اشتباه خلال ٢٤ ساعة من بدء تشغيل الخدمة، وأيضا في أي وقت خلال فترة سريان الخدمة.
- يجب أن يرتبط حساب الهاتف المحمول بخط هاتف محمول لأي من شبكات الهاتف المحمول العاملة بالإقليم، وأن يكون هذا الخط في حيازة وملكية العميل الفعلية.
- يحق للعميل أن يتعامل على رصيده الإلكتروني من خلال إيداع أو سحب مبالغ سواء عن طريق مقدمي الخدمة و/أو ماكينات الصراف الآلي لدي البنك التجاري الدولي- مصر (سي أي بي CIB) أو تحويل مبالغ مالية من رصيده الإلكتروني لعملاء و/أو مقدمي الخدمة الآخرين بحيث يجوز لأي من هؤلاء سحبها أو إضافتها إلى رصيده الإلكتروني وذلك في الحدود التي يحددها البنك من وقت لآخر.
- يحق للعميل – في أي وقت – إغلاق حساب الهاتف المحمول واسترداد النقدية التي تقابل رصيده الإلكتروني وذلك عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء الموجود بالتطبيق وطلب إلغاء الحساب، ويلتزم البنك بإغلاق حساب الهاتف المحمول (بعد استلام العميل النقدية) وذلك خلال ٧٢ ساعة من طلب إلغاء الخدمة.
- يلتزم البنك بإخطار العملاء في حالة انقطاع الخدمة لإجراء صيانة محددة مُسبقًا.
- في حالة إنهاء عمل النظام من قبل البنك، أو في أي أحوال أخري ينتج عنها توقف الخدمة، يلتزم البنك بالوفاء بتعهداته قبل مستخدمي البطاقات بما في ذلك القيام باسترداد الرصيد المتبقي بالبطاقات.

ثالثا: استخدام الخدمة

- يقتصر الحق في استخدام الخدمة أو الانتفاع بها على العميل وحده دون غيره، ويلتزم العميل في جميع الأوقات بعدم السماح أو تمكين أي شخص آخر من استخدامها أو الانتفاع بها.
- يتعين على العميل أن يظهر وأن يقدم لمقدمي الخدمة إثباتًا مقبولاً لشخصيته عند إجرائه عمليات السحب أو الإيداع.
- لا يحق لأي عميل أن يقوم بإيداع أية مبالغ في حسابات هاتف محمول تكون بأسماء عملاء غيره.
- يحق للبنك وفقًا لمطلق تقديره إيقاف الخدمة عن العميل أو إلغاؤها، وذلك في حالة استخدامه للخدمة بالمخالفة لأي من شروط وأحكام استخدامها أو بالمخالفة لأي من القوانين واللوائح السارية في الإقليم او تعليمات البنك المركزي المصري ووحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في هذا الشأن، بما في ذلك على سبيل المثال لا للحصر شراؤه لأي سلع أو بضائع أو خدمات ممنوعة بموجب قانون جمهورية مصر العربية، أو التعامل مع كيانات أو أفراد محظور التعامل معها.

أحكام وشروط استخدام خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول (المحفظة الذكية)

- يلتزم العميل بالمحافظة على رقمه السري وإبقائه في جميع الأوقات تحت سيطرته الشخصية، وتبعا لذلك سوف يكون العميل وحده مسئولا عن إفشاء أي من البيانات أو المعلومات المتعلقة به أو بأي من حساباته إذا كان ذلك الإفشاء ناشئا عن خطأ أو تقصير أو إهمال في المحافظة على كلمة السر.
- يتاح لعملاء البنك من حاملي بطاقات الدفع الإلكتروني المختلفة إصدار البنك التجاري الدولي- مصر (سي أي بي CIB) الائتمانية – بطاقات الخصم – المدفوعة مقدما فقط تغذية حساب الهاتف المحمول من خلال رصيد هذه البطاقات باستخدام البرنامج المحمل علي هواتفهم المحمولة وذلك بعد التقدم بطلب للبنك عبر قنواته الرسمية وهي على سبيل المثال لا الحصر: أحد فروع البنك او من خلال التطبيق اثناء التسجيل الذاتي بربط هذه البطاقات بحساب الهاتف المحمول الخاصة به بحد أقصى بطاقتين، كما يحق للبنك تفعيل أو إضافة أو إلغاء أي من هذه القنوات طبقا لسياسة البنك .
- يقوم البنك بتفعيل البطاقة/البطاقات وربطها بحساب الهاتف المحمول الخاص بالعميل بناءً على طلبه خلال ٧ أيام عمل كحد أقصى من تاريخ الطلب، إلا في حالة إخطار البنك العميل بغير ذلك.
- العميل الذي يقرر إيقاف خط الهاتف المحمول المرتبط بحسابه على هاتفه المحمول سوف يفقد شرطًا أساسيًا باعتباره مستخدم للخدمة وبالتالي فإنه سوف يفقد تلقائيا حقه في الانتفاع بالخدمة من خلال الهاتف المحمول الذي تم إيقافه.
- يجب على العميل إبلاغ البنك فورًا في حالة تخليه عن رقم الهاتف المحمول المربوط بالخدمة وذلك تمهيدا لإغلاق حساب الهاتف المحمول الخاص به.
- يقر العميل بأحقية البنك في اتخاذ التدابير اللازمة للتأكد من حيازة وملكية العميل الفعلية لرقم الهاتف المحمول المربوط عليه الخدمة، كما يحق للبنك إيقاف الخدمة بموجب إرادته المنفردة في حالة اكتشاف عدم حيازة العميل لرقم الهاتف المربوط بالخدمة دون أدنى مسئولية على البنك.
- يقر العميل بمسئوليته عن جميع المعاملات وكافة العمليات التي تتم على حساب الهاتف المحمول طالما أن هذه المعاملات وتلك العمليات قد تمت من خلال رقم خط الهاتف المحمول المرتبط بحساب الهاتف المحمول وباستخدام كلمة السر، وسوف تكون دفاتر البنك وسجلاته حجة على العميل وعلى الكافة.
- لن يكون البنك مسئولا عن أية خسائر أو أضرار قد تحدث للعميل بسبب سوء أو إساءة استخدامه للخدمة أو نتيجة لأي خطأ يرتكبه أو نتيجة أي خلل قد يحدث للخدمة بسبب خطأ من جانبه أو لعدم كفاية رصيد حساب الهاتف المحمول، أو لأي سبب آخر قد يكون للعميل دخل فيه ولن يكون البنك مسئولا عن أي خلل في أنظمة الحسابات أو شبكات الاتصالات الخاصة بالخدمة.
- يقر العميل بعدم مسئولية البنك أو تحمله أية تكاليف أو أعباء قد تحدث نتيجة أية مشاكل أو أعطال أو انقطاع الخدمة بشبكة الإنترنت/ الهاتف المحمول.
- لن يكون البنك مسئولا عن رفض أي مؤسسة قبول الرصيد الإلكتروني كوسيلة سداد كما أنه لن يكون مسئولا عن البضائع أو الخدمات التي سوف يحصل عليها العميل في مقابل ذلك الرصيد، وأي شكوى من العميل في هذا الصدد يجب عليه حلها مع تلك المؤسسة مباشرة، وسوف يقتصر دور البنك في هذا الخصوص على إضافة أي مبلغ قد يسترده العميل إلى حساب الهاتف المحمول وذلك بعد حصول البنك على سند إضافة صادر بشكل صحيح من تلك المؤسسة.
- في حالة فقد هاتف العميل أو سرقته، و قام أخرون بإجراء أي تعاملات على حسابه من خلال هذا الهاتف، يكون العميل مسئولا مسئولية كاملة تجاه البنك عن كافة النتائج المترتبة على ذلك الاستخدام وعلى العميل أن يسارع بإيقاف الحساب على الفور ويتم ذلك عن طريق أرقام خدمة العملاء.
- في حالة وجود أية شكوى من جانب العميل تتعلق بالخدمة – يتم الاتصال بأرقام خدمة العملاء الخاصة بالخدمة والتي سوف تقوم بتحويل الشكوى إلى الإدارة المعنية للرد على شكوى العميل وذلك في الوقت المحدد لكل نوع على حدى.
- جميع العمليات الخاصة بخدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول داخل جمهورية مصر العربية فقط وبالعملة المحلية وللعملاء المصريين فقط
- يلتزم العميل بعدم الإساءة إلى البنك/موظفيه/مفوضيه/وكلائه/مراسليه، وعدم اتخاذ أي اجراء أو تصرف من شأنه الإضرار بالبنك وسمعته سواء داخل مقار وفروع البنك أو خارجها أو بأي وسيلة من الوسائل الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي، وفي حالة مخالفة العميل لهذا البند، يحق للبنك إغلاق الحساب واتخاذ كافة الإجراءات المصرفية والقانونية اللازمة ضد العميل للمحافظة على حقوقه.

رابعا: الرسوم

- يتعهد العميل بسداد رسوم التسجيل في الخدمة (رسوم فتح حساب المحفظة الذكية) ، والرسوم السنوية، ورسوم السحب والإيداع والتحويل ورسوم أية خدمات إضافية أخرى تتيحها الخدمة والتي سوف يحددها البنك ضمن تعريفات أسعار الخدمات المصرفية التي يعلن ويفصح عنها البنك بأية وسيلة من وسائل الإعلان المتبعة بالبنك من وقت لآخر.
- يحتفظ البنك بحقه في تعديل أية رسوم من وقت لآخر وفقا لتقديره المطلق ويعتبر الإعلان عن الرسوم بالوسائل التي يرى أنها مناسبة إشعارًا نافذا للعميل ويمثل استخدام الخدمة بعد تاريخ سريان أي تعديل لهذه الرسوم قبولاً من العميل لذلك التعديل دون أية تحفظات عليه.
- تكون كافة التعليمات التي يقوم العميل بإصدارها، وكافة العمليات التي يقوم بإجرائها والبيانات التي يقوم بإدخالها من خلال الخدمة ملزمة له ومنتجة لكافة آثارها القانونية في مواجهته، ويتعهد البنك بتفعيل كافة العمليات وتنفيذ كافة التعليمات التي قد يصدرها العميل لفرع البنك أو لمقدم الخدمة وفقا لشروط وأحكام هذا العقد من خلال أي من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات.
- تكون كافة التعليمات التي يصدرها العميل – للبنك من خلال الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة كما لو كانت صادرة منه مباشرة. ويلتزم البنك فور استلامها وعلمه بها بتنفيذها وترتيب كافة الآثار المترتبة عليها. وفي المقابل يكون العميل مسئولاً في مواجهة البنك عن كافة النتائج التي تترتب على تنفيذ البنك لتلك التعليمات.
- يتعهد العميل تعهدًا غير قابل للإلغاء بتعويض البنك عن كافة الخسائر والمطالبات والأضرار والتكاليف والنفقات التي قد تكبدها البنك نتيجة تنفيذه لتعليماته بما في ذلك الرسوم القضائية وأتعاب محاميه ومستشاريه.
- في حالة اكتشاف البنك لأي تصرف أو أي محاولة قد يقوم بها العميل لانتهاك أو مخالفة قوانين أو لوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، يحق للبنك أن يوقف التعامل على جميع أرصدته الإلكترونية حتى يتقدم العميل بتبرير مناسب ومقبول للبنك وذلك دون الإخلال بحق البنك في اتخاذ كافة الإجراءات التي تفرضها عليه القوانين السارية والمطبقة في مصر.
- يتعهد العميل أنه تم إعلامه بلائحة التعريفات والمصروفات والعمولات والعوائد المطبقة من قبل البنك على المنتجات والخدمات التي يقدمها له والمعلنة لدى كافة فروع وقنوات الاتصال بالبنك بما فيها الموقع الالكتروني الرسمي للبنك، وبعلمه أيضًا بأحقية البنك في تعديل تلك اللائحة بشكل دوري دون حاجة إلى الحصول على موافقته المسبقة.
- نقر بعلمنا بآلية تقديم الشكاوى المُتّبعة لدى مصرفكم من خلال أي من القنوات الرسمية والمعتمدة من قبل البنك وهي: (مركز الاتصال الآلي، رابط خدمة الانترنت البنكية، أو عن طريق تطبيق الهاتف المحمول، البريد الإلكتروني لإدارة رعاية العملاء، الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك أو أي من فروع البنك). ويلتزم البنك بالرد على الشكوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلامها فيما عدا الشكاوى المتعلقة بمعاملات تتم مع جهات أخري. في حالة عدم قبول العميل لرد البنك، عليه القيام بإخطار البنك بأسباب عدم القبول خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام رد البنك وفي حالة عدم قيامه بذلك يعتبر قبولاً ضمنيًا لرد البنك وحال موافاة البنك بما يفيد عدم القبول، فسوف يتم إعادة فحص الشكوى وموافاة العميل بالرد النهائي خلال ١٥ يوم عمل، مع تبرير مقبول في حالة عدم تغيير رد البنك. ولا يجوز للعميل تصعيد الشكوى إلى البنك المركزي المصري مباشرة إلا في الحالات الآتية:
  - عدم الرد نهائيًا على الشكوى المُقدمة خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام البنك لها.
  - عدم قبوله لرد البنك النهائي على موضوع الشكوى.

أحكام وشروط استخدام خدمة دفع الأموال عن طريق الهاتف المحمول (المحفظة الذكية)

خامسا: أحكام عامة

- العملة الوحيدة المستخدمة في تقديم الخدمة هي الجنيه المصري.
- يتم ربط كل رقم خط هاتف محمول بحساب هاتف محمول واحد فقط.
- يلتزم البنك بالمحافظة على سرية كافة البيانات والمعلومات التي قد تسلم إليه من العميل بهدف تقديم الخدمة، كما يتعهد بالمحافظة على سرية كافة العمليات التي يقوم العميل بإجرائها من خلال أي من الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، ويتعهد البنك والعميل بعدم الإفصاح عن أي مما تقدم إلا طبقًا للقوانين السارية من الإقليم أو تنفيذا لأية أحكام أو أوامر ملزمة أو طبقا لشروط وأحكام استخدام الخدمة.
- يقر العميل بموافقته على أن يقوم البنك بتقديم أو الإفصاح عن كل أو بعض المعلومات الخاصة بحسابه/ حساباته لدى البنك إلى أي من فروعه و/أو وكلائه و/أو أي من الجهات التي تقدم له الخدمة الفنية أو المصرفية أو لأي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم بعض الخدمات المتعلقة بتنفيذ الخدمة والمصرح لها بها من البنك وفقا لما يراه البنك مناسبا ولازمًا في هذا الشأن أو لأى من السلطات أو الجهات الرقابية إذا ما استدعى الأمر ذلك.
- يحق للبنك أن يعهد إلى أي طرف ثان داخل الإقليم بتنفيذ بعض من تعهداته (وليس كلها) التي التزم بها وفقا لشروط وأحكام استخدام الخدمة وفي هذه الحالة فإن البنك سوف يظل مسئولاً في مواجهة العميل عن المحافظة على سرية كافة بيانات العميل وكافة حساباته كما أنه سوف يكون مسئولاً في مواجهته عن أية أخطاء أو إهمال أو تقصير قد يقترفه ذلك الطرف الثاني.
- يحق للبنك أو أي طرف آخر قد يعهد له بتنفيذ أي من التزاماته المفروضة عليه بموجب شروط وأحكام استخدام الخدمة أن يقوم بتسجيل المكالمات التليفونية التي تم استقبالها على أرقام التليفونات المخصصة لخدمة العملاء وأن يحتفظ بها.
- يجوز للبنك – في أي وقت – إنهاء تقديم الخدمة شريطة إخطار العميل قبل التاريخ المحدد لإنهاء بثلاثين يوما على الأقل. يحتفظ البنك بالحق في تعديل أي شرط من شروط و/أو أحكام استخدام الخدمة وسوف يصبح أي تعديل أو تغيير نافذا في حق العميل وملزما له بعد إخطاره به بأية وسيلة من الوسائل التي يراها البنك شريطة أن يصل علمه بذلك التغيير، وفى حالة عدم قبول العميل لأي من هذه التعديلات أو التغييرات يتعين عليه في موعد غايته ثلاثين يوما من تاريخ علمه بهذا التعديل أو التغيير أن يخطر البنك برغبته في إنهاء التعاقد وأن يتوقف فورًا عن إجراء أية عمليات وأن يتقدم للبنك بطلب لإقفال حساب/ حسابات الهاتف المحمول وإجراء التسويات اللازمة بما في ذلك سداد ما قد يكون مستحقا عليه واسترداد أية مبالغ متبقية له في رصيده ثم يتبع نفس إجراءات الإلغاء.
- في حالة تغيير أية معلومات أو بيانات خاصة بالعميل خلال فترة التعاقد وقبل ميعاد تحديث البيانات، يلتزم العميل بإخطار البنك فورا بذلك التغيير
- لتحديث أية معلومات أو بيانات خاصة بالعميل يجب عليه زيارة الفرع.
- يخضع هذا التعاقد لقوانين جمهورية مصر العربية وكل نزاع قد ينشأ حول تفسير أو تنفيذ بنوده يكون من اختصاص محاكم الجيزة على اختلاف أنواعها ودرجاتها إلى غير ذلك من العمليات.
- يحق للبنك تغيير الحد الأقصى للسحب والمدفوعات إلى غير ذلك من العمليات حسب ما يراه البنك مناسبًا ويلتزم بإخطار العميل بالوسيلة التي يراها مناسبة.
- في حالة اعتبار حساب الهاتف المحمول راكدًا، يتعيّن على العميل إعادة تنشيط حسابه مرة أخرى من خلال أي من القنوات التي يحددها البنك وإخطار العميل بها، كما أنه يحق للبنك غلق حساب الهاتف المحمول في حالة مرور عام على وصول الرصيد إلى صفر وعدم قيام العميل بإعادة تنشيط الحساب.
- يحق للبنك إغلاق حساب محفظة الهاتف المحمول الذي لم يقم العميل بتفعيله أو بتغيير الرقم السري الأول الخاص بالمحفظة خلال ٣ أشهر من تاريخ فتحها.
- حرر هذا المستند باللغتين العربية والإنجليزية، غير أنه في حالة الاختلاف في التفسير بين النصين يسري النص العربي.

سادسا: اتاحة الخدمة

طبقا لتقييم البنك وبهدف خطة استمرارية الأعمال، في حالة انقطاع الخدمة بسبب الصيانة أو غير ذلك يكون وقت استرجاع الخدمة RTO هو خمس ساعات بحد أقصى وقد تزيد في حالات القوة القاهرة.

بموجب هذا الطلب يتعهد العميل ويقر بما يلي:

- أن كافة البيانات الواردة بطلب الاشتراك في الخدمة الموقع منه أو من خلال التسجيل الذاتي حقيقية وصحيحة. كما أنه يقبل أن يحتفظ البنك بهذا الطلب والمستندات والبيانات المرفقة في حالة إلغاء الخدمة.
- أنه المنتفع الحقيقي والوحيد من خط الهاتف المحمول المربوط بالخدمة والمسجل رقمه بهذا الطلب، وأيضا بحيازة الفعلية لخط الهاتف المحمول، وأنه المستفيد الحقيقي من حساب الخدمة المربوط بالهاتف المحمول.
- كما يتعهد بتحديث بياناته فور حدوث أية تغييرات بشأنها أو فور حصوله على جنسية أخرى أو عندما يطلب البنك ذلك في خلال ٣٠ يوما.
- أنه قد اطلع على كافة الشروط والأحكام لاستخدام خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول المدونة بالطلب او المعلن عنها على الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص بالبنك ووافق عليها وقبلها.
- يقر العميل بمسئوليته التامة عن سلامة ومشروعية مصدر أية مبالغ يقوم بإيداعها بالمحفظة أو يتم تحويلها من وإلى المحفظة ويلتزم بالتحقق من أن تلك الأموال لا تتعارض مع قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب ولائحته التنفيذية والقرارات المنفذة له.
- يقر ويتعهد حامل البطاقة الإضافية بعلمه التام أن عملية ربط البطاقة الإضافية ستتوقف تلقائيا بمجرد إيقاف البطاقة الأساسية/الإضافية أو الحساب المرتبط بالبطاقة وعليه يخلي البنك مسئوليته في حالة تعطل عملية ربط البطاقة بخدمة المحفظة الذكية نتيجة لهذا السبب.
- يقر ويتعهد العميل بعلمه بتوقف أي بطاقة مرتبطة بالخدمة حال إعادة تجديدها أو تغيير إحدى بياناتها، ويتعين عليه تقديم طلب جديد لربط البطاقة بعد تحديث بياناتها.
- أنه في حال رغبته في نقل الحساب أو إغلاقه أو إيقاف التعامل عن منتج أو خدمة معينة، فإنه يلتزم بالتوجه إلى أقرب فرع و/أو الاتصال بمركز خدمة 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.
- أؤكد أن الجهاز المحمول الخاص بي يعمل بنظام التشغيل الأصلي وغير معدل (ليس Rooted/Jailbroken)