

استعمال البطاقة:

1. تستخدم مرة واحدة (OTP) والمستلمة بموجب الرسالة النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني المسجل لدى البنك.
2. يتحمل حامل البطاقة المسؤولية كاملة عن جميع المعاملات التي تتم باستخدام كلمة السر التي تستخدم مرة واحدة (OTP).

المحافظة على البطاقة والرقم السري:

- أ) حامل البطاقة مسئول مسؤولية مطلقة عن البطاقة ويتعهد بالحفاظ عليها، فإذا سرقت و/أو فقدت فيعيد حامل البطاقة مسؤولاً عن كافة النتائج المترتبة عن إساءة استخدام البطاقة بواسطة الغير. وفي هذه الحالة، يتعهد ويلتزم حامل البطاقة بإخطار البنك فوراً لايقاف التعامل بموجبها.
- ب) يجب على حامل البطاقة المحافظة على البطاقة والرقم السري ووضعهما في مكان آمن منفصلين.
- ت) يجب على حامل البطاقة عدم السماح لأي شخص آخر باستخدامها.
- ث) يجب أن لا يقوم حامل البطاقة بكتابة الرقم السري عليها.
- ج) يجب على حامل البطاقة التأكد من أن لا يسمع أو يرى أي شخص آخر الرقم السري عند استخدام حامل البطاقة لهذا الرقم كما يجب عدم تسجيل الرقم السري على أي جهاز يسجل المعلومات أوتوماتيكياً.
- ح) يجب على حامل البطاقة إشعار البنك فور اكتشافه (فقدان البطاقة أو تعرضها للسرقة أو الاستخدام الغير شرعي لها ويكون ذلك عن طريق الإتصال بالبنك/ إدارة البطاقات المصرفية على هاتف رقم (1805805) المتاح 24 ساعة على مدار اليوم وأيضاً خلال الأعياد والعطلات الرسمية، ويجب على حامل البطاقة بعد ذلك -بعد أقصى سبعة أيام- موافاة البنك بتأكيد خطي، أو زيارة أي فرع من فروع البنك أثناء أوقات الدوام الرسمية للإبلاغ. إن لم يلتزم حامل البطاقة باتخاذ أي من الإجراءات المذكورة أعلاه، فسيكون مسئولاً عن أية أضرار و/أو خسائر قد تحدث له نتيجة إهماله في إبلاغ البنك، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية في هذا الشأن.
- خ) يوافق حامل البطاقة على استلام رسائل نصية قصيرة على الهاتف والمقدمة من خلال خدمة الرسائل الهاتفية بالبنك ويوافق على الشروط والأحكام الخاصة بخدمة الرسائل الهاتفية وأي تعديلات عليها من وقت لآخر.

خدمة الرسائل النصية القصيرة - الشروط والأحكام

- 1- التعريفات
- "المنتجات" تعني الحسابات المصرفية أو بطاقات الائتمان أو بطاقات السحب الآلي، وغيرها من المنتجات التي يوفرها البنك من حين إلى آخر.
- "الهاتف" يعني الجهاز الذي يملكه و/أو يتحكم فيه العميل، والذي يتم تخصيص رقم له، والذي يقوم العميل من خلاله بالتواصل مع البنك عن طريق استقبال تنبيهات الرسائل النصية القصيرة.
- "رقم الهاتف" يعني رقم الهاتف المخصص لهاتف العميل والمسجل لدى البنك.
- "التفاصيل الأمنية" تشمل الاسم المحدد والمخصص للمستخدم، كلمة المرور، رقم التعريف الشخصي، وغيرها من البيانات الأمنية التي قد يطلبها البنك من حين إلى آخر والتي يستخدمها العميل للدخول إلى الخدمة.

"الخدمة"

- تعني خدمة الرسائل النصية القصيرة أو رسائل التنبيهات للعملاء الأفراد والتي يتم إرسالها إلى هاتف العميل بناءً على العمليات المحلية أو الدولية التي تتم على بطاقة الائتمان أو بطاقة السحب الآلي للعميل (ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، السحب التقدي من أجهزة الصراف الآلي، عمليات نقاط البيع، التنبيهات الواردة من فيزا إنترناشيونال، التنبيهات الخاصة بعمليات الشراء عبر الانترنت، التنبيهات التي تتضمن رمز التحقق، بالإضافة إلى التنبيهات الأخرى التي سيوفرها البنك في المستقبل.

1. تصدر بطاقة بنك الخليج الإلكترونية للعميل بموافقة البنك ويتعين على العميل التوقيع بما يفيد باستلامه للبطاقة والرقم السري الخاص بها. وتعتبر البطاقة في كل الاوقات ملكاً للبنك ويحق له إلغاء حق إستعمالها والرقم السري الخاص بها أو رفض تجديدها - في أي وقت - دون إبداء أية أسباب وبدون إخطار مسبق ولا يترتب على البنك أية مسؤولية نتيجة لذلك، ويلتزم العميل بإعادة البطاقة فوراً إلى البنك عند إلغائها.
2. لا يكون البنك مسؤولاً تجاه العميل عن أية خسائر أو ضرر ينشأ بصورة مباشرة بسبب عطل أو تلف أجهزة الصراف الآلي أو شبكة الإنترنت أو رفضها للبطاقة أو أي من نقاط البيع أو البنوك. وفي حال ثبوت قيد مبلغ بالخطأ على حساب العميل نتيجة قيامه بإحدى العمليات المصرفية المذكورة، فيجب عليه التقدم للبنك لطلب رد هذا المبلغ من حساب التاجر ويقوم البنك بمخاطبة التاجر وفي حالة صحة طلب العميل يتم رد المبلغ إلى حساب العميل بقيدته بحسابه خلال فترة لا تزيد عن 30 يوماً داخل دولة الكويت و60 يوماً للعمليات خارجها من تاريخ إستلامه تعليمات كتابية من العميل مع استيفاء العمولات المقررة، ولا يكون البنك مسؤولاً عن أي تأخير في إستلام هذه التعليمات.
3. من المتفق عليه أن كافة استخدامات البطاقة داخل دولة الكويت تكون بالدينار الكويتي، ويتم فيه خصم قيمة المعاملات والمصرفيات والرسوم المستحقة مباشرة من رصيد حساب البطاقة تلقائياً، أما بالنسبة لاستخدام البطاقة خارج دولة الكويت فيتم تغيير المبلغ المسحوب بالعملة الأجنبية إلى الدينار الكويتي مع التزام حامل البطاقة الأساسية بفرق الأسعار والعمولات التي يحددها البنك و/أو أي مصاريف مطبقة من قبل مؤسسات فيزا/ماستركارد (قيمة الرسوم 3.5% شاملة رسوم فيزا/ ماستركارد).
4. يتعهد حامل البطاقة بعدم استخدام البطاقة في أية أغراض غير قانونية، كما يحظر على حامل البطاقة استخدام بطاقته في شراء البضائع والخدمات التي يحظرها القانون المحلي المطبق في ولاية الاختصاص القضائي لحامل البطاقة.
5. إن كافة العمليات التي تتم من خلال ماكينات نقاط البيع (POS) و/أو ماكينات الصراف الآلي (ATM) تمت مسؤولية حامل البطاقة ولا يجوز له الرجوع على البنك في هذا الشأن أو المطالبة بقيمة هذه العمليات، كما أن البنك لا يعد مسؤولاً عن عدم تنفيذ عمليات السحب و/أو الدفع بموجب ماكينات الصراف الآلي أو نقاط البيع الإلكترونية.
6. لا يكون البنك مسؤولاً عن أو طرفاً في أية خلافات قد تنشأ بين حامل البطاقة والتاجر عن السلع المباعة و/أو الخدمات التي يقدمها التاجر لحامل البطاقة.
7. في حال إصدار بطاقات منفصلة لأشخاص آخرين مشتركين في نفس الحساب المشترك، يكون حامل كل بطاقة مسؤولاً بالتزامن تجاه البنك عن كافة السحوبات والمعاملات التي تتم على ذلك الحساب بإستعمال أي من البطاقات المذكورة.
8. يحق للعميل استعمال البطاقة للحصول على خدمات أخرى يعلن البنك عنها من وقت لآخر مقابل الرسوم والعمولات التي يحددها البنك، ويحق للبنك إلغاء أو تعديل هذه الخدمات والرسوم والعمولات المقررة لأدائها.
9. يحق للبنك إلغاء البطاقة في حالة إحتجازها لدى أي من أجهزة الصراف الآلي و له - في هذه الحالة - أن يصدر بطاقة أخرى برسوم جديدة في حال طلب العميل ذلك.

معاملات التجارة الإلكترونية

1. يحق لحامل البطاقة استعمال بطاقة الصراف الآلي المصدرة لجميع المعاملات عبر الانترنت الداخلية والدولية مع التجار المشتركين.
- أ) المعاملات الداخلية: جميع المشتريات/المعاملات عبر الانترنت من التجار المحليين بقيمة أكثر من 25 د.ك. داخل الكويت يجب تأكيدها بالرقم السري (PIN) وكلمة السر التي تستخدم مرة واحدة (OTP) والمستلمة بموجب الرسالة النصية القصيرة أو البريد الإلكتروني المسجل لدى البنك.
- ب) المعاملات الدولية: جميع المشتريات/المعاملات عبر الانترنت من التجار الدوليين خارج الكويت يجب تأكيدها بالرقم السري (PIN) وكلمة السر التي

2-4 يتحمل العميل المسؤولية عن كافة الخسائر إذا أخفق (لأي سبب من الأسباب) في استخدام الخدمة وفقاً للشروط (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الحفاظ على سلامة بيانات العميل الأمنية وإخطار البنك كما هو مطلوب وفقاً للبند 3).

1-5 يحرص البنك بصورة معقولة على التأكد من أن أية معلومات مقدمة إلى العميل من خلال الدخول إلى الخدمة أو استخدامها تمكس بدقة حركة بطاقة الائتمان أو بطاقة السحب الآلي الخاصة بالعميل، حيثما كانت المعلومات مقدمة من طرف آخر، كما تعكس بدقة المعلومات التي يتلقاها البنك من ذلك الطرف الآخر.

2-5 حيثما كانت المعلومات المقدمة من خلال الخدمة تقع خارج نطاق السيطرة المعقولة للبنك (على سبيل المثال، إذا كانت مقدمة من طرف آخر)، فإن البنك لا يضمن دقة تلك المعلومات أو خلوها من الأخطاء.

3-5 يجوز تقديم بعض المعلومات مع مراعاة بعض القيود، أو على أساس محدد (على سبيل المثال، إذا كانت تلك المعلومات دقيقة لمدة محددة فقط). وفي تلك الحالة، فإن اعتماد العميل على تلك المعلومات يخضع لتلك القيود، أو يكون صحيحاً وسارياً وقت تقديم تلك المعلومات.

4-5 لا يتحمل البنك أية مسؤولية عن أي فقدان أو ضرر تتعرض له بيانات العميل أو البرامج التي يستخدمها أو جهاز الكمبيوتر الخاص به أو هاتفه الذكي أو هاتفه أو وسائل الاتصال أو غيرها من المعدات والأجهزة من سبب استخدام العميل للخدمة.

5-5 لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه العميل بسبب أو فيما يتعلق باستخدام العميل للخدمة في أي وقت من الأوقات أو في حالة عدم قدرته على استخدام الخدمة، إلا إذا كان البنك قد اتفق بشكل محدد مع العميل على خلاف ذلك، أو بناءً على ما يتطلبه القانون خلاف ذلك.

6-5 إن شبكات الاتصالات لا تعتبر وسيلة بث يعتمد عليها وموثوقة تماماً. ولا يضمن البنك، ولا أي من شركاته التابعة، توفر الخدمة خلال فترة زمنية معينة، حيث يجوز أن تتعرض الخدمة، على سبيل المثال لا الحصر، إلى الانقطاع أو التوقف. ولا يتحمل البنك ولا أي من شركاته التابعة أية مسؤولية عما يلي:

1-6-5 أية خسائر، تكاليف، التزامات، أضرار أو مصروفات قد تنشأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة في حالة عدم قدرة العميل على استخدام الخدمة لأي سبب من الأسباب.

2-6-5 أي تأخير أو عطل في تلقي الإخطارات.

3-6-5 أية تكاليف، رسوم أو نفقات من أي نوع كانت، يتم تكبدها نتيجة ما يلي: (1) تعامل البنك مع منتجات العميل. (2) أي قيد على حساب العميل و/أو قيد لحساب العميل وفقاً لتعليمات العميل. (3) إذا شابت المعلومات أية حالات من عدم الدقة أو النقص أو الأخطاء، اثناء استدعاء المعلومات باستخدام خدمة الرسائل النصية القصيرة الشخصية.

7-5 لا يتحمل البنك أية مسؤولية تجاه العميل (ويتوخى العميل العذر للبنك بموجب هذه الشروط والأحكام) في حالة إخفاق البنك في تنفيذ أية من التزاماته حين يكون سبب ذلك الإخفاق خارجاً عن نطاق السيطرة المعقولة للبنك.

8-5 في حالة تقديم أي جانب من جوانب الخدمة من قبل أطراف أخرى، أو بقدر ما يكون ذلك، يقر العميل ويوافق على أن علاقة البنك مع أي من تلك الأطراف الأخرى، التي تمثل جهات تقديم الخدمة، تعتبر مستقلة ولا يتحمل البنك أية مسؤولية أي تصرفات أو إغفال من قبل أي طرف آخر يعتبر جهة لتقديم الخدمة، بما في ذلك أي تعديل أو انقطاع أو إيقاف لأي حساب من جانب ذلك الطرف الآخر الذي يعتبر جهة تقديم الخدمة.

9-5 يوافق العميل بموجب هذه الشروط والأحكام ويقر بأن محتوى الخدمة قد ورد للمعلومية فقط، ولا يشكل دليلاً قاطعاً. وفي حالة أي اختلاف بين محتوى الرسائل النصية القصيرة وكشف الحساب المصدر من البنك، يسود كشف الحساب.

2- يتعين على العميل اتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية اللازمة للحفاظ على سلامة البيانات الأمنية للعميل ومنع أي استخدام لها عن طريق الاحتيال أو الاستخدام غير المصرح به، والتي يتم تلقيها عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة أو هاتف العميل. 3- يوافق العميل على أن الإجراءات الاحترازية المطلوبة بموجب البند رقم 2 تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - كل ما يلي:

1-3 الامتناع تماماً عن كتابة أو تسجيل البيانات الأمنية للعميل بطريقة يمكن أن يفهمها أي شخص آخر.

2-3 عدم اختيار بيانات أمنية قد يسهل على أي شخص آخر تخمينها.

3-3 مراعاة التأكد من عدم سماع أي شخص آخر أو رؤيته البيانات الأمنية للعميل عند استخدام العميل لها.

4-3 الحفاظ على سرية وسلامة البيانات الأمنية للعميل وارتباطها خصيصاً بالمنتجات المقدمة للعميل.

5-3 عدم السماح لأي شخص آخر باستخدام أو الحصول على هاتف العميل أو البيانات الأمنية الخاصة بالعميل، وعدم الإفصاح عنها لأي شخص، إلا في حال تسجيل البيانات الأمنية أو إعدادها مجدداً، أو إذا كان مطلوباً للكشف عنها بموجب أي قانون.

6-3 المحافظة على سلامة المعلومات المتعلقة بمنتجات العميل، التي تحتوي على بيانات شخصية (مثل كشوف الحسابات) والتصرف فيها بطريقة آمنة.

7-3 الحفاظ على أمن وسلامة هاتف العميل وجميع الأجهزة المستخدمة للدخول إلى الخدمة.

8-3 عدم تسجيل أية بيانات أمنية على أي برامج تحتفظ بالمعلومات بشكل تلقائي.

9-3 في حالة فقدان أو سرقة أي بيانات أمنية، أو إذا اشتبه العميل بأن أي شخص آخر استخدم أو حاول استخدام تلك البيانات، أو في حالة حدوث أي من الحالات الواردة في البند 3-8، يتعين على العميل إبلاغ البنك دون تأخير عن طريق الاتصال بالبنك على الأرقام التالية:

1-9-3 من الكويت: 1805805 (متوفر على مدار الساعة)؛ أو

2-9-3 من خارج الكويت: +965 22444383 (متوفر على مدار الساعة) أو عن طريق إخطار أي فرع.

10-3 بصرف النظر عما ذكر أعلاه، يتعين على العميل التأكيد خطياً على فقدان أو سرقة بياناته الأمنية، إذا طلب البنك منه ذلك.

11-3 يطلب البنك من العميل التعاون معه ومع السلطات الحكومية أو الجهات الرقابية (أو أية سلطة معنية أخرى) فيما يتعلق بأي تحقيقات حول سوء الاستخدام الفعلي أو المشتبه به للبيانات الأمنية للعميل أو المنتجات التي يستخدمها أو هاتفه أو الخدمة.

12-3 يتعين على العميل إبلاغ الشرطة أو أية سلطة أخرى معنية عن أية معاملات أو تعليمات غير مصرح بها، وذلك في غضون ثماني وأربعين (48) ساعة من طلب البنك القيام بذلك. كما يجوز للبنك أن يكشف للشرطة أو أي أطراف أخرى عن المعلومات المتعلقة بالعميل أو المنتجات التي يستخدمها، إذا نما إلى اعتقاد البنك أن ذلك سيساعد في منع أو استرداد الخسائر، بناءً على ما يراه البنك وحده.

13-3 يؤكد العميل بموجبه ويعلن ويقر بأن رقم (أرقام) الهاتف التي تم تزويد البنك بها مملوكة للعميل و/أو في حيازته، وبأن أية معلومات أو اتصالات من وإلى الهاتف، تقع تحت سيطرة العميل.

14-3 يتعهد العميل بموجب هذه الشروط والأحكام بإبلاغ البنك على الفور وفقاً لهذا البند، بأي تغيير قد يطرأ على رقم (أرقام) الهاتف، أو فقدان الهاتف أو رقم (أرقام) الهاتف، أو أي تعاملات تتم على الهاتف خارج سيطرة العميل و/أو أي تغيير قد يؤثر على تقديم هذه الخدمة للعميل.

1-4 يتحمل العميل مسؤولية أي من وجميع الخسائر التي قد يتكبدها العميل أو البنك أو الآخرين إذا تصرف العميل بطريقة احتيالية عند استخدام هذه الخدمة أو مخالفة هذه الشروط.

6- يجوز للبنك في أي وقت من الأوقات تعليق استخدام العميل للخدمة في الحالات التالية:

- 1-6 إذا اشتبه البنك في وجود أي تهديد لأمن الخدمة.
- 2-6 إذا رأى البنك أن هناك مخاطر متزايدة في أن العميل لن يتمكن من سداد أي مبالغ يدين بها للبنك، أو أي طرف آخر.
- 3-6 إذا كان العميل يحتفظ بأي منتجات بصفة تضامنية، ويكون مطلوباً من البنك بموجب أي قانون ساري المفعول أو إذا تلقى أي تعليمات بموجب أية جهة لإنفاذ القانون أو أية حكومة أو غيرها من الجهات المعنية لتعليق استخدام العميل للخدمة (ما يكون - على سبيل المثال - بسبب ما يرد للبنك من معلومات بوجود نزاع بين الأطراف المتضامنة).
- 7- يحتفظ البنك بحقه في إجراء أي تعديلات - بناءً على ما يراه البنك وحده - على الشروط، بما في ذلك التعديلات على الخدمة، على سبيل المثال لا الحصر، توسيع نطاق الخدمة أو تضييقه، في أي وقت من الأوقات، على أن يقوم بإخطار العميل بأي تعديلات من هذا القبيل من خلال البريد أو الهاتف أو البريد الإلكتروني.

شروط عامة:

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