الشروط والأحكام العامة لتطبيق "إلى"

تطبق هذه الشروط والأحكام العامة على جميع الحسابات، سواء المفتوحة بتاريخ قبولها إيذانًا بالاشتراك أو بتاريخ يسبق ذلك التاريخ أو يليه. وتخضع الحسابات إلى جميع المتطلبات، بالإضافة إلى متطلبات رسوم الخدمة حسب ما تُحدَّد من قبل البنك في طلب فتح الحساب أو في مكان آخر.

تسند مسؤولية الحسابات إلى بنك المؤسسة العربية المصرفية (الأردن) وحده؛ فلا تتحمل الفروع الأخرى التي تقع خارج المملكة الأردنية الهاشمية، أو الشركات الزميلة أو التابعة للبنك أي مسؤولية من أي نوع.

يجوز للبنك أن يغير ويعدل نسبة الفائدة ومتطلبات الحد الأدنى وبدل الخدمة المطبقة على أي حساب بناء على تعليمات البنك المركزي الأردني بعد إشعار العميل بالوسائل المتاحة..

يمثّل سعر الصرف الذي يطبقه البنك على جميع عمليات الإيداع إلى الحساب أو السحب منه السعر المعتمد لصرف العملات الأجنبية في تاريخ المعاملة. ولا يجوز للعميل الاعتراض على هذا السعر لأي سبب كان.

التعريفات

- **البنك:** المؤسسة العربية المصرفية (الأردن).
- **الحساب:** الحساب (الحسابات) التي يفتحها العميل لدى البنك في أي وقت بالدينار الأردني أو بأي عملة أخرى، سواء كان هذا الحساب خاضعاً للفوائد أم لا.
- **العميل/أنت:** هو أي شخص طبيعي يفتح الحساب عبر تطبيق "إلى" لفتح الحسابات، أو يُفتَح الحساب باسمه.
- **التطبيق "إلى" الهاتفي:** هو برنامج مصمَّم ليُتم تشغّيله على الهاتف المتنقل، تطبيق "إلى"، يتيح للعملاء الوصول إلى خدمات محددة وفقاً للشروط والأحكام التي تطبق على هذه الخدمات.
- **خدمة الأمان ثلاثي الأبعاد لتطبيق "إلى":** وهي خدمة تمكن العميل من التسوق عبر الإنترنت باستخدام بطاقة "إلى" وبمستوَى إضافي من الأمان. يلتزم العميل بتحديث معلوماته دورياً مثل تحديث رقم هاتفه المتنقل ليكون متاحًا عند استخدام هذه الخدمة، والتي تُستخدم للتحقق من هوية العميل عند أداء معاملات التسوق عبر الإنترنت. ويشار إليها لاحقًا بعبارة "**الخدمة**"، وتُقدَّم هذه الخدمة عبر "إلى" والأطراف ذات الصلة.
- **بطاقة "إلى":** وهي البطاقة الافتراضية و/أو البلاستيكية، التي يُصدرها البنك عبر تطبيق إلى، والتي تمكن العميل من سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلية والدولية التابعة للبنك، و/أو الإيداع من خلال أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك، و/أو شراء السلع و/أو الخدمات في نقاط البيع، و/أو من تُجّار التجارة الإلكترونية.
- **المواقع الإلكترونية المشارِكة:** المواقع الإلكترونية التجارية المتوفرة عبر الإنترنت، والتي تشارك في خدمة الأمان ثلاثي الأبعاد لتطبيق "إلى".
- **رمز التحقّق:** كلمة مرور يُرسِلها البنك إلى العميل عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة على رقم هاتفه المتنقل المسجَّل في كل معاملة إلكترونية تُجرى عبر المواقع الإلكترونية المشاركة للتحقق من هوية العميل.

1. **الأحكام العامة التي تخضع لها جميع الحسابات:** يحق للبنك، دون الرجوع إلى العميل، السحب من أيٍ من حسابات العميل جميع المصروفات، والرسوم، والفوائد، والعمولات، والضرائب، والطوابع التي تترتب عليه أو يدفعها بالنيابة عن العميل، أو التي تنتج عن أي معاملات بين البنك والعميل.

الشروط والأحكام العامة
لتطبيق "إلى"

2. يوافق العميل بموجب هذه الشروط والأحكام على أي عملية إيداع تتم إلى حسابه من قبل أي طرفٍ ثالث، سواء كان هذا الإيداع نقدي عبر أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك، أو على صورة أوراقٍ تجارية أو حوالات واردة، شريطة موافقة البنك على مثل هذه الإيداعات.

3. يجب ان تكون التعليمات أو الطلبات الموجَّهة إلى البنك من العميل (عبر التطبيق الهاتفي، و/أو الهاتف، و/أو البريد الإلكتروني، و/أو زيارة مركز خدمة عملاء "إلى"، أو بأي وسيلة أخرى) أ واضحة وصريحة ودقيقة. وإذا كان الطلب خطيًا، يجب على العميل استخدام كتابة مطبوعة، أو كتابة واضحة بخط اليد، دون أي شطب أو كتابة بين السطور. وفي ضوء ما سبق، يحق للبنك رفض تنفيذ أي تعليمات غير واضحة أو غير مكتملة ولا يتحمل البنك أي مسؤولية تنتج عن عدم تنفيذ أيٍ من تعليمات العميل أو طلباته التي تخالف هذا الشرط، ولا يتحمل المسؤولية تجاه أي خطر ينتج عن التصرف بناءً على طلب العميل المرسَل بأيٍ من الوسائل المذكورة أعلاه.

4. وفقا للقوانين المحلية المعمول بها، فإنني أوافق على أن يقوم البنك بمشاركة المعلومات الخاصة بي والتي تشمل بياناتي الشخصية والمتعلقة بجميع حساباتي/حساباتنا البنكية) القائمة أو الجديدة و/أو المغلقة بعد تاريخ 30 حزيران 2014 مع دائرة الخزينة الأمريكية (US Treasury) ودائرة الإيرادات الداخلية (Internal Revenue Service) بموجب متطلبات قانون الالتزام الضريبي على الحسابات الأجنبية (FATCA) و الصادر عن الولايات المتحدة الأمريكية خلال شهر أذار 2010 وتشمل البيانات الشخصية و رقم التعريف الضريبي (TIN) في الولايات المتحدة الأمريكية والاسم، والعنوان، ورقم الحساب، والبيانات المالية وأية معلومات أخرى تطلبها دائرة الإيرادات الداخلية بموجب قانون الالتزام الضريبي على الحسابات الأجنبية الأمريكية من أجل تقدير المستحقات الضريبية في أي بلد أو منطقة.
5. كما أوافق على أن يقوم البنك في حال طلبت مصلحة الضرائب الأمريكية حجز أية مبالغ، أن يحجز أو يدفع من حساباتي المصرفية هذه المبالغ على النحو المطلوب وفقا للقوانين والأنظمة والاتفاقيات مع الجهات أو السلطات الأمريكية.
6. إنني أوافق وأتعهد بإخطار البنك خلال 30 يوما إذا كان هناك تغيير في أي من المعلومات التي وفرتها.
7. في حال وجود أي تغييرات مادية في الظروف التي تؤثر على وضعيتنا لفاتكا فإنني أتعهد بإخطار المصرف بهذه التغييرات وتقديم الوثائق المطلوبة في غضون 90 يوما.
8. إنني أؤكد أن البنك وموظفيه أو المتعاقدين معه غير مسؤولين عن أية أضرار مباشرة، أو غير مباشرة أو عرضية أو خاصة أو عقابية أو تبعية ناتجة من اعتماد المصرف على المعلومات التي قد قدمناها فإنني أؤكد أنني قد قدمت هذه الشهادة الذاتية عن طيب خاطر وسيقوم المصرف باستخدامها للتأكد من وضعيتي لفاتكا.

9. لا يتحمل البنك مسؤولية تسديد قيمة أي دفعة يُصدرها العميل في حال وجود أي نقص في البيانات المطلوبة فيها، طالما أنّها صدرت بصيغة أمر دفع.

10. يحق للبنك إنهاء العلاقة التعاقدية مع العميل وإغلاق حسابات العميل دون اللجوء الى المحكمة في حال اكتشاف البنك أن العميل مدرج على أي من القوائم المحظور التعامل معهم أو/وإذا تبين للبنك عدم صحة أي من المستندات المقدمة للحصول على الائتمان أو في الضمانات والتعهدات المقدمة.

11. إذا كان حساب العميل مؤهلًا للتعامل بالدفع أو الحوالة من الحساب، لا يمكن قبول طلب العميل بأن يلغي البنك أي تعليمات تتعلق بأي أمر دفع أو حوالة لصالح طرف ثالث بعد دفع المبلغ أو إيداعه إلى حساب المستفيد، أو بعد أن يستلم المستفيد المبلغ.

الشروط والأحكام العامة
لتطبيق "إلى"

12. يجوز للبنك أن يمتنع عن تنفيذ دفعة، أو حوالة، أو أي تعليمات يتلقاها بشكلٍ غير مباشر (أي غير الصادرة عن صاحب الحساب شخصيًا) إذا شكّ في صحتها، وفقًا لتقدير البنك وحده. ويجوز للبنك أن يطلب تأكيدًا على إصدار هذا الأمر من صاحب الحساب و/أو الشخص المفوَّض للتصرف بالحساب بأي طريقة قد يراها ملائمة دون أن يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه أي تأخير أو عدم تنفيذ.

13. إذا كانت تعليمات العميل غير واضحة، أو إذا تلقى البنك تعليمات متعارضة، يُنفِّذ البنك، بناءً على تقديره وحده، جميع هذه التعليمات أو جزءًا منها، أو يمتنع عن تنفيذها، لحين حل الغموض أو التعارض بطريقة تُرضي البنك، علمًا بأنّ البنك لا يتحمل المسؤولية تجاه أي إيذاء أو ضرر قد يلحق بالعميل أو أي طرف مهما كان، سواء نفّذ البنك جميع هذه التعليمات أو جزءٍ منها، أو امتنع عن تنفيذها كليًا أو جزئيًا.

14. تحدد قيمة الدفعة أو الحوالات، ورقم الحساب، واسم المستفيد من الدفعة أو الحوالة، أو أي تفاصيل أخرى يطلبها البنك. ولا يتحمل البنك مسؤولية عدم تنفيذ هذه الطلبات أو الحوالات في حال خالفت هذا الشرط.

15. لا يتحمل البنك مسؤولية عدم تحصيل الأوراق التجارية التي يودعها العميل في حسابه من أجل تحصيلها. ويُرى البنك على أنّه أوفي التزامه عند تقديم الأوراق التجارية للدفع حتّى إن لم تُنفَّذ. وفي حال عدم تنفيذ هذه الأوراق التجارية، يعود العميل إلى البنك لاستلامها. ولا يتحمل البنك المسؤولية تجاه أي خسارة، أو هدر، أو ضرر، أو تأخير إلّا في حالة الاحتيال أو الإهمال الكامل، مع احتفاظ البنك بحق إرجاع الأوراق التجارية للعميل وفقًا لتقدير البنك.

16. يعتبر تظهير العميل لأي أوراق تجارية عند إيداعها في حساباته المدينة تظهيراً عادياً ما لم يُنَص صراحة على أنّ التظهير محدد لغايات التحصيل. ولا تشكل الإشارة إلى رقم حساب العميل بعد تظهيره بأنّها مخصصةً للتفويض/التحصيل، وإنّما للأغراض التنظيمية.

17. لا يتحمل البنك مسؤولية إجراءات أي من البنوك المراسِلة، أو الوكلاء، أو الوسطاء الذي يطلب البنك مساعدتهم، أو يتعامل البنك معهم خلال تنفيذ أي معاملات ينفذها أو يطلبها العميل. بالإضافة إلى ذلك، لا يتحمل البنك مسؤولية إرجاع النسخة الأصلية من أي أوراق أو وثائق قد تصادرها السلطات أو المؤسسات الرسمية التي يتعامل معها البنك، ما دامت هذه المصادرة تعود لأسباب خارجة عن إرادة البنك.

18. يتحمل العميل المسؤولية كاملة تجاه أي إجراءات أو قيود قد تفرضها السلطات الرسمية محليًا أو خارج البلاد على حساباته أو لأي معاملات بنكية يُجريها من خلالها.

19. يفوّض العميل بموجب هذه الشروط والأحكام البنك بالإفصاح عن أي معلومات قد تطلبها أي سلطات رسمية محليًا أو خارج البلاد، أو تستلزمها طبيعة المعاملات أو الخدمات التي يقدمها البنك. ويفوض العميل البنك أيضًا بتبادل المعلومات مع البنوك الأخرى أو في حال كان ذلك مطلوبًا بموجب القوانين/التعليمات المحلية والدولية المعمول بها فيما يخص مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. ويتبادل البنك المعلومات أيضًا مع المكتب الرئيسي، أو أي من مكاتبه، أو فروعه، أو الشركات ذات الصلة به، أو شركائه، أو السلطات القانونية في موطنه، أو أي وكيل، أو مُتعاقِد، أو طرف ثالث يزوّد البنك بخدمات تتعلق بعمله من أي نوع، أو طرف ثالث يتعاقد معه البنك لإجراء أي أنشطة أو تقديم أي خدمة، والذي يلتزم بدوره بموجب العقد المبرَم مع البنك بالاحتفاظ بسرية أي معلومات قد يحصل عليها خلال فترة عمله مع البنك أو تزويد البنك بالخدمات.

20. إذا طلب العميل التعامل عن طريق الهاتف، أو البريد الإلكتروني والفاكس، يتحمل العميل المسؤولية الكاملة تجاه المخاطر المرتبطة بمثل هذه الوسائل التواصل. ولا يتحمل البنك المسؤولية تجاه أي أضرار أو خسائر تلحق بالعميل، طالما أنّه يقوم بتنفيذ التعليمات الموجَّهة إليه عبر الوسائل المذكورة بنية حسنة وبعد

التأكد من هويته. وعند ورود استفسارات من العميل فعلى البنك عدم الإفصاح عن أية معلومات تتقلع بالعميل أو حساباته إلا بعد التحقق من هويته الشخصية وذلك من خلال وسائل التحقق المعمول بها حسب الأصول.

21. في حال الرغبة بالتعامل عن طريق الهاتف، و/أو الفاكس، و/أو البريد الإلكتروني، يفوّض العميل البنك بقبول أيٍ من الطلبات، و/أو التعليمات الخطية منه إلى البنك، وقبول وتنفيذ أي طلبات، مهما كانت، فيما يتعلق بحسابات العميل لدى البنك، والنظر إلى مثل هذه المستندات على أنّها أصلية. ويحتفظ البنك بحقه في رفض أو قبول هذه التعليمات دون أن يتحمل البنك أي مسؤولية قد تنشأ عن تنفيذ محتوياتها أو عدم تنفيذها. ويحتفظ البنك أيضًا بحقه، بحسب ما قد يراه ملائمًا، بطلب تعزيز أو تأكيد أصل هذه الطلبات، و/أو التعليمات بأي طريقة يراها ملائمة، ويتحمل العميل وحده مسؤولية صحة هذه الطلبات و/أو التعليمات و/أو المستندات ويقر بانها صحيحة ونافذة بحقه ومنتجة لآثارها.

22. وإضافة إلى ذلك، يصرح العميل بمعرفته الكاملة وفهمه الشامل بجميع المخاطر المحيطة بقبول الاتصالات عبر الهاتف و/أو البريد الإلكتروني و/أو الفاكس، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التزوير، و/أو انتحال الهوية، و/أو الاحتيال، و/أو أي مخاطر أخرى، ويقبل العميل جميع التداعيات و/أو الأضرار التي قد تنشأ عن هذه الإجراءات.

23. يلتزم العميل بالمحافظة على البطاقات التي يستلمها من البنك. ويكون تعامل العميل مع الحساب (الحسابات) عبر البطاقات البلاستيكية/الإلكترونية، أو الهاتف، أو الإنترنت، أو أي خدمات أخرى مشابهة بناءً على تقديره. ويقِر العميل بالمخاطر المرتبطة بهذا التعامل، والتي قد تنتج عن إغفاله أو إهماله في المحافظة على البطاقات المذكورة أو كلمات المرور، أو عن قرصنة الشبكات وأنظمة المعلومات من طرفٍ ثالث. ويقر العميل بقبوله لهذا التعامل، ويتحمل المخاطر الناتجة، ويُعفي البنك من أي التزامات قد تنشأ عن هذا التعامل.

24. يُخطر العميل البنك فورًا عبر مكالمة هاتفية و/أو زيارة مركز الخدمة في حال ضياع هذه البطاقات، أو حدوث وصول غير مصرَّح به إلى كلمات المرور، أو أي معلومات ذات صلة، أو أرقام تتعلق بالتعامل ويجب على العميل أن يُقدم تفاصيل دقيقة حول الحادثة، مثل تاريخ ووقت فقدان البطاقة، وأي معلومات إضافية قد تساعد في التحقيق، كما لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه أي أضرار تلحق بالعميل، ما لم يُخطره العميل بتعليق الخدمة خلال فترة تمكّن البنك من تفعيل هذا التعليق فعليًا.

25. في حال وجود لدى البنك أي شكوك تتعلق بصحة أي معاملات أجراها العميل باستخدام البطاقات، أو الهاتف، أو أي وسائل تعامل أخرى، يحق له تعليق الخدمات المقدمة للعميل.

26. يحق للبنك إيقاف أيّ من خدماته التي يقدمها للعميل بشكلٍ دائم أو مؤقت دون أن تقع أي مسؤولية على عاتقه إذا ما تلقى إشعارًا بإيقاف الخدمة عبر أي وسائل اتصال يقبلها العميل.

27. إذا أصبح أيٌ من حسابات العميل مدينًا أو مكشوفًا لصالح البنك دون اتفاق مسبق ولأي سبب كان، تُفرَض فائدة مدينة على الرصيد اليومي، وتُحسَب على أساس سعر الفائدة المدينة الذي يحدده البنك.

28. تكون تغطية الحسابات المكشوفة بالعملات الأجنبية من حساب العميل بالدينار الأردني في حال وجود رصيد كافي لتغطية المبلغ المكشوف، وفي حال عدم وجود رصيد وللمبالغ التي تقل عن 5 دولار أمريكي أو ما يعادلها من العملات الأخرى يتم كشف الحساب. أما اذا كان مبلغ الكشف اعلى من 5 دولار أمريكي يتم التواصل مع العميل لتغطية الحساب المكشوف خلال يومين عمل بعد ذلك يتم خصم المبلغ المكشوف مع إشعار العميل بالوسائل و المتفق عليها مع البنك.

الشروط والأحكام العامة
لتطبيق "إلى"

29. يحتفظ البنك بحقه في أن يعكس، مع إشعار مسبق للعميل من خلال الوسائل المتفق عليها، أي حركة قُيِّدَت للحساب عن طريق الخطأ. ولا يتحمل البنك المسؤولية تجاه العميل عن أي عواقب لهذا القيد الخطأ. وفي حال اكتشف العميل أي خطأ، فإنّه يُبلِغ البنك فورًا، ويُعيد أي مبالغ يسحبها من المبالغ المقيَّدة لحسابه عن طريق الخطأ فورَ أن يرد ذلك إلى علمه و/أو عند أول طلب يُقدّمه البنك، وفي حال تبين للبنك وجود خطأ في قيوده على أي من حسابات العميل فعلى البنك القيام فوراً بتعديل القيود ذات العلاقة لتنفيذ التصحيحات المطلوبة على حساب العميل دون انتظار المطالبة من العميل.

30. يجوز للبنك السحب على المكشوف من أي من حسابات العميل بناءً على تقديره. ولا يعدّ السحب على المكشوف حقًا مكتسبًا للعميل، وإنّما إجراءً تسهيليًا وملائمًا يتخذه البنك. ويلتزم العميل بتغطية قيمة السحب على المكشوف خلال فترة أقصاها شهر واحد من تاريخ السحب على المكشوف بالإضافة إلى أي فوائد وعمولات مستحقة.

31. يقِرّ العميل ويوافق على ما يلي:

- ان تكون النسخ المحتفَظ بها العميل أو المستخرجة عبر تكنولوجيا الحديثة مطابقة للنسخ الأصلية. وتعد النسخ والمستخرجات التي يقدمها البنك في أي نزاع دليلًا مقبولًا وملزمًا للعميل. ولا يُلزَم البنك بتقديم النسخ الأصلية حيث يلتزم البنك بالاحتفاظ بكل العقود والإقرارات والنماذج التي يتم توقيعها من العميل.

- يقِرّ العميل ويوافق على السماح بتسجيل المكالمات الهاتفية أو التعليمات الشفهية، ورسائل البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، ورسائل وسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها من الاتصالات أو الطلبات المقدمة للبنك؛ لحماية مصالح العميل والبنك. ويقِرّ العميل أيضًا على أنّ هذه التسجيلات تعدّ قانونية ومُلزِمة، ويُقِر على الموافقة على استخدامها دليلًا مثبِتًا لمحتواها.

- يقر العميل بصحة أي كتابة أو توقيع منسوب إليه ومن المعلوم للعميل أنه يمكن مطالبة البنك بإخراج و/أو تقديم المستندات الأصلية بعد خلال مدة لا تزيد عن خمسة أعوام من تنفيذ أي مستندات تتعلق بالمعاملات التي أُجريت على الحسابات، مثل الإيداع وما إلى ذلك.

- تعد حسابات البنك وسجلاته دليلًا مقبولًا لإثبات المعاملات والأرصدة، التي أُجريَت و/أو تُجرى على الحسابات. ولهذه الغاية، يكتفي البنك تقديم كشف حساب مستخرج من الحاسوب أو أي وسائل تعامل متاحة أخرى.

32. يمكن استعراض كشوفات الحسابات واستخراجها من التطبيق عن أي فترة زمنية مُختارة. وفي حال اعترض العميل على الكشوفات، فإنّه يوجّه إخطارًا للبنك عبر البريد الإلكتروني، أو شخصيًا، أو بأي وسيلة اتصال، يشرح فيه اعتراضاته خلال خمسة عشر (15) يومًا من تاريخ المعاملة. وبخلاف ذلك، يقرّ العميل بصحة هذه الكشوفات..

33. يحتفظ البنك بمراسلات العميل بناءً على طلبه. ويُعفي العميل البنك من أي مسؤولية قد تنشأ عن الاحتفاظ بمراسلاته. ويحق للبنك إتلاف مراسلات العميل غير المستلَمَة بعد مهلة قدرها ثلاثة (3) أشهر من تاريخ صدورها.

34. تعدّ دفاتر البنك وسجلاته دليلًا ملزمًا وقاطعًا للعميل.

35. يقر العميل بموجب هذه الشروط والأحكام بأنّ البنك لا يدفع له أي فوائد على الحسابات/الأرصدة الدائنة إلّا عند الاتفاق مع البنك، أو إذا سمحت تعليمات البنك وسياساته بدفع الفوائد على هذه الحسابات، علمًا

الشروط والأحكام العامة
لتطبيق "إلى"

بأنّ أسعار الفوائد المدينة أو الدائنة قد تزيد أو تنقص، وفقًا لأسعار الفائدة السائدة في السوق المصرفي أو وفقًا للعوامل التي تؤثر على أسعار الفائدة.

36. إذا طلب العميل أو وافق على تغذية حساباته أو أيٍ منها من بعضها بعضًا أو من حسابات محددة أخرى، أو تغذية حساب (حسابات) أخرى تعود لآخرين من الحساب (الحسابات) الخاصة بالعميل، يبقى هذا التفويض ساريًا ومعمولًا به لحين يتلقى البنك إشعارًا خطيًا من العميل بخلاف ذلك، شريطة الحصول على موافقة من الطرف الثالث في حال كان إلغاء التعليمات يخضع لموافقته.

37. يجوز للبنك، دون الطلب من العميل، تغذية حسابات العميل من بعضها بعضًا، بغض النظر عن نوع الحساب، لتيسير أي عمليات سحب يجريها العميل سواءً بشكلٍ مباشر أو بأيٍ من وسائل التعامل مع الحسابات، بما في ذلك البطاقات والخدمات.

38. في حال طلب العميل التحويل بين حساباته أو لحسابات طرف ثالث، فإنّه يفوّض البنك بأداء الحوالة بالسعر السائد لدى البنك وقت الحوالة إذا كانت عملة الحساب المُرسِل للحوالة مختلفة عن عملة الحساب المستلِم للحوالة، وقيد أي تكاليف أو عمولات مستحقة على الحساب المُرسِل للحوالة دون أي مسؤولية على البنك.

39. إذا فوّض العميل البنك بتسوية قيمة أي خدمات أو التزامات مستحقة عليه لصالح أي مؤسسة أو شخص، فلا يجوز له إلغاء هذا التفويض إلّا بموجب إشعار خطي يُسلَّم للبنك، أو بموافقة المستفيد إذا ما كان الإلغاء خاضعًا لموافقته.

40. يخصم البنك من أيٍ من حسابات العميل المبالغ التي يدفعها البنك، وأي فوائد، أو عمولات، أو تكاليف مستحقة.

41. يلتزم البنك بنشر قائمة بأسعار الفوائد والعمولات الخاصة بكافة الخدمات المصرفية على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بالبنك وبأي تعديل يطرأ عليها وتزويد البنك المركزي بالرابط الخاص بذلك.

42. في حال نشأ نزاع بين العملاء، والبنك، وطرف ثالث على معاملة بنكية، يفوّض العميل البنك بدون الرجوع له بحجز المبلغ المتنازع عليه لحين الفصل بالنزاع قضائيًا أو وديًا دون أن يحق للعميل طلب أي فوائد أو تعويضات.

43. تُفعَّل خدمة الأمان ثلاثي الأبعاد لتطبيق "إلى" خلال معاملة التسوق عبر الإنترنت على المواقع الإلكترونية المشاركة.

44. يلتزم العميل بتحديث معلوماته دوريًا وفي حال تغيّرها، ويتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن أي مخالفة لهذا الالتزام.

45. في حال لم يُحدّث العميل رقم الهاتف المسجَّل له عند تغييره، يحق للبنك، بناءً على تقديره، و/أو المواقع الإلكترونية المشاركة عدم قبول الدفعة، وعدم استكمال معاملة التسوق عبر الإنترنت دون أن يتحمل أي مسؤولية من أي نوع.

46. يقرّ العميل أنّ رمز التحقق هو وسيلة للتأكد من الهوية، ويُعدّ استخدامها بمثابة تفويض مباشر لتنفيذ المعاملة عبر الإنترنت. وعليه، يتنازل العميل دون شروط وبلا رجوع، عن حقه في الطعن في أي معاملة صادرة باستخدام بطاقة "إلى" الخاصة به أو رمز التحقق الخاص به لأي سبب كان.

الشروط والأحكام العامة لتطبيق "إلى"

47. يتعهد العميل بالاحتفاظ بمعلومات بطاقة "إلى" ذات الصلة على أنّها سرية وخاصة، وألّا يكشف عنها لأي شخص. ويتوخى العميل أقصى درجات الحذر عند استخدام الخدمة على حاسوب شخصي في مكان عام. ويقرّ العميل، دون شروط وبلا رجوع، بعدم تحمّل البنك لأي مسؤولية و/أو أضرار قد تنشأ عن إساءة استخدام خدمة الأمان ثلاثي الأبعاد لتطبيق "إلى" أو بسبب مخالفة العميل لهذا الالتزام.

48. لا يتحمل البنك المسؤولية في حال عدم انتظام خدمة الأمان ثلاثي الأبعاد لتطبيق "إلى"، و/أو تعطلها، و/أو لأي سبب آخر مهما كان.

الحسابات الجامدة :

49. تُعدّ حسابات العملاء ذات الأرصدة الدائنة حسابات جامدة لدى البنك إذا لم تُجرَ معاملات قيدٍ لها أو عليها، ضمن تعريفات البنك المركزي لتحريك الحساب وما يجعله فعالاً، ولم يكن ممكنًا تحديد مكان صاحب الحساب من خلال تعاملاته الأخرى مع البنك، بعد استنفاذ جميع وسائل التواصل معه، وبعد مرور الفترات الزمنية المحددة التالية من تاريخ آخر معاملة قيد للحساب:

- سنة للحسابات الجارية وحسابات الرواتب.
- سنتيْن على لحسابات التوفير
- ثلاث سنوات على الحسابات لأجل وخاضع لإشعار

تبقى حسابات العميل جامدة في الحالات التالية:

- صرف الشيكات: لا يُعتبر صرف الشيكات المسحوبة من العميل على الحساب الجامد سبباً لجعله نشطاً، مع ضرورة إجازة الصرف من قبل موظف مسؤول مختص.
- أن الحوالات الواردة لحساب العميل بما فيها حوالة الراتب، وكذلك قيد الأقساط الشهرية لا تعتبر سبباً لجع ل الحساب نشطاً.
- إجراء معاملات:
- لا تُعتبر أي معاملات قيد أو تحويلات آلية إلى الحساب الجامد سبباً لجعله نشطاً.
- السحب والتحويل: يُسمح بسحب الشيكات أو إجراء التحويلات من الحساب الجامد فقط بحضور العميل شخصياً أو من يمثله بموجب وكالة عدلية أو تفويض معتمد من البنك
- يحق للبنك بإجراء عملية التقاص عند جمود جميع الحسابات ووقف العمل ببطاقات الصراف الآلي وبطاقات الدفع وبطاقات الائتمان العائدة للعميل.
- يحق للبنك استيفاء عمولة تجميد الحساب الجامد حسب التعليمات المعمول بها ضمن تعليمات البنك المركزي.
- إجراءات التحقق: يجب على البنك التحقق من هوية العميل أو وكيله قبل السماح بأي حركة سحب أو تحويل من الحساب.

50. تسري أحكام القانون المؤقت رقم 35 لعام 1985 وتعديلاته والذي يُسمّى بقانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم أو تعديلاته او ما يحل محله.

51. يجوز للبنك إغلاق أي حسابات للعميل في أي وقت دون الإشارة إلى أسباب ذلك أو تحمّل أي مسؤولية تجاه ذلك في حال الاكتشاف، وبناءً على تقديره المطلَق أن العميل قد خالف أيٍ من شروط التعامل أو الأعراف المصرفية، أو في حال لم يراعِ القانون ومبدأ النية الحسنة في التعامل، أو إذا قدم أوراقًا تجارية، أو حوالات مصرفية، أو أوامر دفع دون مقابل، أو إذا أجرى معاملات وهمية، أو لأي سبب آخر يُقدّره البنك. يتعهد العميل بتقديم جميع الوثائق المطلوبة ضمن الفترة الزمنية التي يحددها البنك. وفي حال أخفق في

الشروط والأحكام العامة
لتطبيق "إلى"

تقديم هذه الوثائق، يحق للبنك إغلاق الحساب. ويقرّ صاحب (أصحاب) الحساب (الحسابات)؛ الموقّع أدناه، بموجب هذه الشروط والأحكام أنّ العميل (العملاء) يُدركون بالكامل تعليمات البنك المركزي الأردني رقم (2018/14)، والتي تسمح للبنك بتأخير إجراءات التحقق من هوية عميل أو مستفيد حقيقي معيّن حتى بعد فتح الحساب فعليًا، وأنه يحق للبنك إغلاق الحساب ومنع العميل (العملاء) من سحب أي مبالغ متاحة فيه. ويحق للبنك أيضًا استخدام أي وسائل دفع أخرى لإعادة المبالغ المذكورة للعميل (العملاء) إمّا عن طريق شيك أو حوالة بنكية، وذلك في حال أخفق العميل (العملاء) في تقديم الوثائق التي تمكن البنك من التحقق من الهوية الفعلية للعميل (العملاء)، سواء بصفته عميلًا أو مستفيدًا من الحساب، خلال فترة أقصاها عشرة (10) أيام عمل اعتبارًا من التاريخ الفعلي لفتح الحساب.

52. يحق للبنك إغلاق أي من حسابات العميل إذا انقضت فترة ستة أشهر دون إجراء أي معاملة/حركة عليه، ودون وجود أرصدة دائنة أو مدينة فيه. ولا يتحمل البنك أي مسؤولية في حال رفض قبول أي إيداعات، أو حوالات، أو شيكات تُجرى على حسابات العميل بعد إغلاقها.

53. إذا أغلق البنك حساب/حسابات العميل، أو إذا أُغلِق الحساب بناءً على طلب العميل، أو عند انتهاء صلاحية استخدام أي من البطاقات المسَلَّمة للعميل، أو بناءً على طلب العميل بإيقاف الخدمة، أو عندما يقرر البنك إلغاء الخدمات. وأنّ إغلاق الحساب ليس مشروطًا بتوجيه إشعارٍ بالإغلاق للعميل أو بموافقته على الرصيد الناتج عن الإغلاق.

54. أي شرط من شروط التعامل، يخول البنك استخدام أكثر من خيار واحد أو ينطوي على معنى القبول لا يترتب عليه أي مسؤولية على البنك، سواء كان يستخدم أيا من هذه الخيارات أو الصلاحيات المتاحة.

55. يعتبر العنوان المبيّن على طلب فتح الحساب على أنّه مكان الإقامة الذي يختاره العميل لتلقي الخدمة. وفي حال تغيير العنوان المذكور، يجب على العميل إبلاغ البنك بإرسال المستندات و/او المعلومات عبر البريد الإلكتروني و/أو بزيارة مركز خدمة "إلى". ويُعدّ خلاف ذلك تنازلًا عن حق الاعتراض على الإشعارات، ويُعدّ أي إخطار أو إشعار يُرسَل للعنوان المحفوظ لدى البنك ساريًا.

56. تُطبَّق شروط التعامل على أي معاملات أو خدمات يُقدّمها البنك، والتي يطلبها العميل عند فتح الحساب أو في أي وقتٍ لاحق. وما لم يُنَص على خلاف ذلك في شروط التعامل، تسود السياسات والإجراءات المعمول بها لدى البنك أو الأعراف المصرفية.

57. يُقرّ صاحب (أصحاب) الحساب (الحسابات) بموجب هذه الشروط والأحكام أنّ العميل (العملاء) يُدركون تمامًا تعليمات البنك المركزي الأردني تحظر استخدام الحسابات الشخصية لأغراض تجارية. وبالتالي، يتعهد العميل (العملاء) بموجب هذه الشروط والأحكام بالامتناع عن استخدام الحساب لأي أغراض تجارية مهما كانت، وفي حال كان العميل (العملاء) يستخدمون الحساب حاليًا في معاملات تجارية، يتعهد العميل (العملاء) بتصحيح وضع الحساب خلال فترة زمنية لا تتجاوز ثلاثين (30) يومًا، على أن يحق للبنك بعد ذلك؛ في حال أجرَيت أي "معاملات تجارية" باستخدام الحساب، إغلاق الحساب فورًا ودون أن تُفرَض أي مسؤولية على طرف البنك.

58. يجري السحب من الحساب إمّا بشكلٍ مباشر من خلال أجهزة الصرّاف الآلي للبنك (ATM)، أو من خلال الشيكات أو أوامر الدفع التي تستوفي الشروط المقبولة لدى البنك، أو أي وسائل أخرى يوفّرها البنك.

59. يُقرّ العميل أنّه يُدرك جيدًا المخاطر المرتبطة بالحسابات الجارية. ويحق للعميل الاعتراض على أي إجراءات مستقبلية يتخذها البنك لتنفيذ تعليمات البنك المركزي الأردني.

الشروط والأحكام العامة لتطبيق "إلى"

60. يُدرك العميل أنّ البنك لا يقبل أي شيكات مودعة لديه من أجل التحصيل، ما لم تُنفَّذ بالأشكال الصادرة عن البنوك لهذه الغاية.

61. لا يُعاد تفعيل الحسابات المحظورة، أيًا كان سبب الحظر، إلّا بعد اقتناع البنك باستيفاء جميع المتطلبات الداخلية والخارجية المتعلقة بإبقاء الحسابات المصرفية.

❖ **الأحكام الخاصة بحسابات الادّخار "حصّالة":**

62. يسحب العميل من حساب الادخار بشكلٍ مباشر بتنفيذ أوامر الدفع أو الحوالات من هذا الحساب الى حسابه الجاري، أو بأي وسائل يوفّرها تطبيق "إلى"، ضمن الحد المقرر لذلك من حيث قيمة عمليات السحب. مع ذلك، لا يمكن للعميل إصدار الشيكات على هذا الحساب.

63. يمكن الإيداع في الحساب، عن طريق التحويل من الحساب الجاري بنفس العملة.

64. تُحسَب الفائدة الدائنة على الرصيد الختامي اليومي، وتقيَّد إلى هذا الحساب شهريًا بالتواريخ التي يحددها البنك، مع الأخذ بالاعتبار أنّ البنك لا يحسب أي فوائد إذا كان رصيد الحساب أقل من الحد الأدنى المقرَّر لحسابات الادّخار في ذلك الشهر.

65. إذا أُغلِق الحساب قبل التواريخ التي تُقيّد فيها الفوائد الدائنة إلى الحساب، تُحسَب الفائدة على الرصيد الختامي نهاية الشهر الذي يسبق تاريخ الإغلاق.

66. تخضع الشروط والأحكام لجميع حسابات التوفير "الحصّالة" بجميع العملات الأجنبية والمحلية.

67. يزوّد البنك العميل بالخدمات المصرفية من خلال بطاقات السحب، أو خدمة الرسائل النصية القصيرة، أو مركز اتّصال و/أو مركز خدمات بنك "إلى"، أو أي منتجات مشابهة أخرى.

68. يُدرك العميل جيدًا أن التعامل بهذه الخدمات يتطلب منه إدخال رمز التعريف الشخصي (PIN)، و/أو رمز الاسترداد، و/أو عنوان البريد الإلكتروني. ويُدرك أيضًا أهمية المحافظة على الأرقام، والمعلومات، والأجهزة التي يستخدمها؛ حيث تعتبر هذه العناصر وسائل تعريف شخصية، وتكون بمثابة الحضور الشخصي له. وقد يُجري طرف ثالث معاملات غير مشروعة في حالة الوصول غير المصرَّح به إلى هذه الأرقام والمعلومات، سواء بسبب الإهمال، أو الخطأ، أو الإغفال، أو إذا سمح العميل لطرف ثالث بالوصول إلى هذه المعلومات والأرقام.

69. يُخطر العميل البنك فورًا من خلال البريد الإلكتروني المسجَّل و/أو مكالمة هاتفية و/أو شخصيًا في حال شكّ أو اكتشف أي خرق للمعلومات أو في حال فقدان هاتفه المتنقل أو أي معلومات أو رموز تعريف شخصي، من أجل تعليق الخدمة (الخدمات) التي يقدّمها البنك. ولا يحفظ هذا الإخطار العميل من أي عواقب تترتب على أي معاملات تُجرى أو قد تُجرى إلى أن يحين الوقت الذي يتمكن فيه البنك من اتّخاذ التدابير اللازمة لتعليق الخدمة.

70. يمتلك البنك صلاحية إيقاف أي خدمة (خدمات) يقدّمها للعميل دون إشعار مسبق ودون أن تترتب عليه أي مسؤولية في حال ساورت البنك أي شكوك بخصوص خرق المعلومات أو صلاحية التعليمات أو المعاملات التي تُجرى باستخدام الوسائل المذكورة.

71. يتحمل العميل مسؤولية أي معاملات، أو حركات، أو عمليات سحب، أو أضرار قد تلحق بالبنك بسبب إخفاق العميل بالمحافظة على هذه الأرقام والمعلومات.

الشروط والأحكام العامة لتطبيق "إلى"

72. يلتزم البنك بتوعية وتوجيه العميل حول واجباتهم والتزاماتهم التي تحول دون تعرض حساباتهم لأي مخاطر وتوعيتهم لطرق حماية حساباتهم والحفاظ على سرية معلوماتهم.

73. يُقرّ العميل بمسؤوليته تجاه عمليات السحب والشراء التي تتم باستخدام بطاقته و/أو معلوماتها، حتّى إن تمت هذه العمليات في دولة تختلف عن دولة إقامته الدائمة أو الحالية للعميل أو موطنه.

74. يوافق العميل على إرسال البنك لجميع رسائل البريد، أو المراسلات، أو كشوفات الحساب، أو بطاقة السحب، أو الإشعارات التي تتعلق بحسابه عن طريق البريد العادي، أو البريد السريع، أو البريد الإلكتروني. ويتحمل العميل كامل التكاليف التي قد تنتج عن هذه الخدمة.

75. تُغلَق بعض خدمات "إلى" تلقائيًا في حال أدخل العميل كلمة مرور تسجيل الدخول بشكلٍ خاطئ لعدد يتجاوز المرّات المسموحة. يمكن للعميل زيارة مركز خدمة "إلى" أو الاتصال بمركز اتّصال "إلى" لإعادة تفعيل الخدمة.

76. يخصم البنك من حسابك أي عمليات شراء، أو عمليات سحب نقدية، أو حوالات أجريَت باستخدام بطاقتك أو نتيجةً لاستخدامها، بالإضافة إلى الرسوم والعمولات ذات الصلة. وتوافق على مسؤوليتك الكاملة دائمًا تجاه جميع المعاملات، التي تُنفَّذ باستخدام بطاقتك سواء تمت هذه المعاملات بعلمك أو بإذنك أم لا. وتقبل وتوافق على أنّ دفاترنا وسجلاتنا لهذه المعاملات نهائية وملزمة لجميع الغايات.

77. إذا أصبح حسابك مكشوفًا باستخدام البطاقة، فإنّك تتعهد بتسوية الرصيد المكشوف بما في ذلك أي غرامة و/أو فوائد فورَ طلبنا. وتفوّضنا أيضًا (دون أن نكون ملزمين بذلك) بتغطية أي رصيد مكشوف بالسحب من أي حسابات لك لدينا.

78. إذا ارتبطت بطاقة الخصم الخاصة بك بحساب بالعملة الأجنبية، وإذا استخدمت بطاقة السحب الخاصة بك لمعاملة بعملة ذلك الحساب، فيجب أن تمتلك رصيدًا كافيًا في ذلك الحساب لتغطية المعاملات ذات الصلة. وفي حال كان الرصيد في الحساب المربوط غير كافٍ لتغطية المعاملة باستخدام بطاقة السحب، تُرفَض هذه المعاملة حتّى إن كنت تمتلك رصيدًا كافيًا في حسابٍ آخر بعملة مختلفة. وإذا لم ترتبط بطاقة السحب الخاصة بك بحساب بالعملة الأجنبية، تُقيَّد معاملة بطاقة الخصم بتلك العملة على حسابك بالعملة المحلية شريطة أن يحتوي على رصيدٍ كافية لتغطية المعاملة.

79. لا تُستخدم الأرصدة الدائنة المحفوظة في حسابات غير مرتبطة ببطاقة السحب لتغطية معاملات بطاقة السحب.

80. إذا كان لدينا اشتباه بحدوث استخدامٍ غير مصرّحٍ به لحساب العميل أو بطاقة السحب الخاصة للعميل، فإنّنا نقيّد الوصول إلى الحساب ونحظر التعامل ببطاقة السحب. ونُعلِمك بهذا التغيير عبر البريد الإلكتروني، و/أو خدمة الرسائل النصية القصيرة، و/أو عبر مكالمة هاتفية. ونزيل الحظر على البطاقة أو التقييد على الحساب إذا قرّرنا أنّ أسباب الحظر/التقييد لم تعد موجودة.

81. يمكن للعميل تجميد أو فك تجميد بطاقة السحب الخاصة به باستخدام تطبيق "إلى". كما يمكنه الإبلاغ عن فقدان أو سرقة بطاقة الخصم الخاصة به باستخدام تطبيق "إلى"، مما يؤدّي إلى تعطيلٍ دائم لبطاقة. سنقوم بأرسل بطاقة سحب جديدة بناءً على طلبك. ويمكنك أيضًا الاتّصال بمركز اتّصال عملاء "إلى"، للطلب من أحد موظفينا حظر التعامل ببطاقة الخصم الخاصة بك في حال الضياع أو سرقة البطاقة.

الشروط والأحكام العامة لتطبيق "إلى"

82. تُصدَر بطاقة سحب أساسية باسم العميل. وفي هذه الحالة، يتحمل العميل المسؤولية تجاه أي معاملات تُجرى باستخدام البطاقة الأساسية، وبما في ذلك الحفاظ على البطاقة ورمز التعريف الشخصي، وتجاه أي خسارة تلحق بالبنك بسبب إساءة استخدام البطاقات أو أجهزة الصراف الآلي.

83. يحق للبنك تجديد البطاقة بعد انتهاء صلاحيتها، إلّا إذا أخطر العميل البنك بخلاف ذلك قبل التجديد عبر البريد الإلكتروني، و/أو الهاتف، و/أو بزيارة مركز الخدمة.

84. لا يُشير إصدار البنك للبطاقات على أنّ البنك ملزم بمنح أي ائتمان للعميل؛ يجب على العميل أن يحافظ على رصيد كافٍ في حسابه لتغطية عمليات السحب وأي قيود مدينة على الحساب والتي قد تنشأ عن استخدام البطاقة، دون المساس بحق البنك في خصم أي معاملات من حسابات العميل. وفي حال عدم كفاية الرصيد في حساب العميل، يحق للبنك السحب على المكشوف من أيٍ من حسابات العميل، وفرض فائدة مدينة تُحدّد بناءً على ذلك.

85. تُصدَر البطاقات وفقًا للقوانين والأنظمة المحلية، ووفقًا لاتفاقٍ مع ماستر كارد، وتُعدّ سارية بالإضافة إلى أحكام وشروط الشبكات الوطنية ذات الصلة بأجهزة الصراف الآلي للبنوك المحلية.

86. تمكن بطاقة سحب "إلى" العميل من استخدام أجهزة الصراف الآلية المحلية والدولية للبنوك الأخرى للسحب، والاستعلام عن رصيد الحسابات. ومن خلال أجهزة الصراف الآلي للبنك، يستطيع العميل الإيداع والسحب النقدي، وتغيير رقم التعريف الشخصي، واستخدام أي خدمات مصرفية مستقبلية أخرى دون إشعار مسبق. وتسمح بطاقة "إلى" للعميل أيضًا باستخدام أجهزة الصراف الآلي حول العالم؛ التي تحمل علامة ماستركارد، لسحب النقد والاستعلام عن الرصيد. وتسمح بطاقة "إلى" أيضًا للعميل بالشراء من المتاجر/مراكز الخدمات محليًا ودوليًا من خلال نقاط البيع ومعاملات التجارة الإلكترونية التي تحمل علامة بطاقة السحب والتي تقبل/تصرّح بالمعاملة فورًا بعد سحب المبلغ من الحساب الرئيسي للعميل الذي تُصدَر له البطاقة و/أو أي حسابات أخرى مفتوحة ذات صلة للعميل والتي يحق له السحب منها بناءً على الترتيب المُبرَم مع البنك عبر أيٍ من أجهزة الصراف الآلي التابعة له، مع مراعاة طريقة الاستخدام المعمول بها وأي تعديلات لاحقة عليها. ويوافق العميل على الحد الأعلى للسحب النقدي اليومي/الشراء ويتغيّر هذا الحد مع إشعار مسبَق.

87. يتم التعامل مع أي إشعار يقدمه العميل بفقدان البطاقة أو رمز التعريف الشخصي أو لطلب تعليق الخدمة فورًا بمجرد وجود سبب يوجب ذلك. على أن يشمل هذا الإشعار على أسباب ضياع البطاقة أو سرقتها أو سبب تعليق الخدمة. ويتحمل العميل مسؤولية المعاملات/عمليات السحب التي تتم حتّى تاريخ استلام البنك للإشعار. ويجوز للبنك، دون أي التزامٍ عليه، قبول الإشعار الشفهي المقدَّم. ولا يتحمل البنك مسؤولية أي إجراءات تتخذها السلطات الأمنية في حالة الإبلاغ.

88. يُقِرّ العميل أنّ التقارير المستخرجة من نظام أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع تشكّل دليلًا مقبولًا لإثبات الإيداعات، وعمليات السحب، والمعاملات، وتُرى على أنّها الإثبات الوحيد بين العميل والبنك.

89. يتحمل العميل مسؤولية أي خطأ قد ينتج عن إيداعه/تحويله لأي مبلغ خاطئ إلى حسابه أو حساب طرف ثلاث.

90. في حال ظهور حركة على كشف الحساب يدّعي العميل أنّها لم تُنفَّذ من خلاله، يحق للعميل الاعتراض عليها. وفي حال ثبوت ادّعاء العميل، يقيَّد المبلغ إلى حساب العميل بعد التحصيل الفعلي عن طريق البنك المحصِّل، وترحيل مبلغ الاسترداد إلى حساب البنك، علمًا أنّ فترة التحصيل قد تمتد لشهريْن وفقًا لأنظمة

ماستركارد. وفي حال أخفق العميل في إثبات ادّعائه، يخصم البنك التكاليف والرسوم مقابل جهوده أو دفعه لأي مبالغ أخرى تنشأ عن هذا الادّعاء للبنك المحصِّل أو أي طرف آخر.

91. جميع المعلومات المعروضة على شاشة جهاز الصرّاف الآلي (ATM) جزءًا لا يتجزأ من شروط وأحكام التعامل. ويُعدّ قرار البنك بخصوص هذه المعلومات دليلًا مقبولًا لإثبات الشروط والأحكام المذكورة.

92. لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه الخسارة المالية التي يتكبدها العميل نتيجة تسليم البطاقة أو الكشف عن رقم التعريف الشخصي لطرف ثالث أو التاجر في نقاط البيع، أو بسبب ترك العميل للنقود في جهاز الصراف الآلي بعد استكمال عملية السحب. ويتحمل العميل المسؤولية المطلقة عن مبالغ المعاملة التي تُجرى نتيجة إهماله في المحافظة على البطاقة أو رمز التعريف الشخصي. ولا يتحمل البنك أيضًا مسؤولية عدم استكمال أي عملية سحب، أو إيداع، أو شراء، أو أي معاملات أخرى إذا كانت منسوبة للعميل شخصيًا، أو إذا نتجت عن:

- عدم كفاية الأموال في رصيد الحساب، أو إذا تجاوز المبلغ المفترَض سحبه حد السحب اليومي/الأسبوعي/الشهري الذي يقرره البنك.
- حظر الحساب بموجب أمر صادر عن سلطة قضائية أو مختصة.
- تعليق استخدام البطاقة بموجب إشعار مسبق يقدمه العميل بفقدانها أو سرقتها دون إشعار البنك بخلاف ذلك خطيًا.
- عدم كفاية النقود في جهاز الصراف الآلي.
- تعطل أجهزة الصراف الآلي أو نقاط البيع لأي سبب كان.
- عدم القدرة على استكمال المعاملة المطلوبة لأسباب خارجة عن إرادة البنك.
- فشل العميل بتحديث معلوماته الشخصية
- المشاكل الناتجة عن المعاملات التي تتم عبر خدمات أو منصات طرف ثالث لا يديرها البنك.
- أحداث القوة القاهرة، مثل الكوارث الطبيعية، أو الحرب أو الإرهاب أو تصرفات الحكومة.

93. لا يتحمل البنك مسؤولية عدم قبول البطاقة لدى طرف ثالث. ولا يؤثر أي نزاع ينشأ بين العميل وأي طرف ثالث على حقوق البنك تجاه العميل في تسوية الالتزامات التي قد تنشأ عن استخدام البطاقة. ولا يتحمل البنك أيضًا أي مسؤولية تجاه العيوب في السلع أو الخدمات التي يحصل عليها العميل باستخدام البطاقة.

94. يكون عنوان العميل المخصص للخدمات والغايات القانونية هو العنوان المحفوظ لدى البنك، ويُخطر العميل البنك بأي تعديل يجري عليه.

95. لا يتحمل البنك أي مسؤولية أو التزام من أي نوع بسبب عدم كفاية الرصيد في حساب العميل، أو تجاوز الحد الذي يقرره البنك لعملية السحب/الشراء، أو تجميد الحساب أو وضعه تحت الحجز، أو تعليق استخدام البطاقة بموجب إشعار يقدمه العميل أو البنك، أو عدم توفّر معلومات مُحدَّثة عن الحساب، أو عدم كفاية النقد في جهاز الصرف الآلي أو أي تعطل له، أو عدم القدرة على استكمال المعاملة التي يطلبها العميل، أو رفض التعامل باستخدام البطاقة من قبل الآخرين، أو أي عيوب في السلع أو الخدمات التي يطلبها/تُقدَّم إلى العميل باستخدام البطاقة.

الشروط والأحكام العامة لتطبيق "إلى"

96. يُحمّل استخدام البطاقة في المشتريات العميل مسؤولية العمليات التي تُجرى إذا استخدم رمز التعريف الشخصي و/أو مزايا الدفع اللاتلامسي و/أو وقّع على قسيمة الشراء. ويحتفظ العميل بنسخة من هذه القسائم.

97. يحق للبنك إلغاء بطاقات السحب، وإصدار بطاقات جديدة للعملاء في حال احتوت التقارير الصادرة عن ماستركارد، و/أو جميع أعضاء ماستركارد، و/أو جميع التقارير الداخلية للبنك على عمليات مشكوك بها.

98. تُعرَض حركات البطاقات على كشف الحساب في تاريخ إصداره المعتاد، ضمن العمليات المنفَّذة على حساب العميل بالعملة المحلية/الأجنبية، بما في ذلك تفاصيل الحركات.

99. يزوّد البنك العميل بتعليمات مفصلة حول الخدمات المقدمة من تطبيق "الى"، ويتعهد العميل باتباع هذه التعليمات بدقة عند الاستخدام، ويقرّ العميل أيضًا أنّه قد راجع آلية هذه الخدمات وفهمها، وأنّ أي معلومات يقدّمها البنك هي لغايات الإرشاد فقط.

100. يجوز للبنك أن يشارك المعلومات حول العميل داخليًا لتزويد العميل بالمعلومات حول الخدمات الجديدة.

101. رُغم توظيف البنك لأعلى التدابير الأمنية للحماية من المخاطر المحتملة لشبكات الاتصالات (الهاتف الأرضي، الهاتف المتنقل، الإنترنت)، لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه أي أضرار قد تلحق بالعميل بسبب مخاطر استخدام هذه الشبكات. ويتحمل العميل المسؤولية وحده تجاه جميع المخاطر الناتجة عن استخدام الخدمة التي يطلبها. ويحق للبنك، بناءً على تقديره وحده، أن يزوّد شركة الخدمات المالية العربية أو أي طرف ثالث/أطراف ثالثة أخرى بما يراه البنك ضروريًا لتسهيل وإدارة العمليات المصرفية، أو الخدمات التجارية، أو أي أغراض أخرى تستلزم مشاركة بيانات العميل مع مركز اتصال "إلى".

102. إذا اكتشف العميل أنّ البنك لم ينفّذ أي من المعاملات لأي سبب كان، يُخطِر العميل البنك خلال 7 أيام عمل من تاريخ طلب العميل. يقوم البنك بالتحقق من الطلب المذكور، ويُخبر العميل بنتيجته في أقرب وقتٍ ممكن، شريطة ألّا يتحمل البنك أي مسؤولية تجاه أي خسارة قد تلحق بالعميل بسبب عدم تنفيذ هذه المعاملة لأي سبب كان.

103. يُنصَح العميل بتغيير رمز التعريف الشخصي دوريًا، ويتحمل المسؤولية الكاملة تجاه حماية اسم المستخدم الخاص به، ورمز التعريف الشخصي الخاص به، ورمز الاسترداد الخاص به، وأي معلومات أخرى خاصة به. ويتعهد العميل أيضًا بالمحافظة على اسم المستخدم الخاص به الذي أنشأه بنفسه، ورمز التعريف الشخصي، ورمز الاسترداد بشكلٍ منفصل في أماكن آمنة، وبعدم الإفشاء عنها لأي شخص. ويتوخى العميل أقصى الحذر عند استخدام الشبكات العامة أو الأجهزة الأخرى.

104. يُعدّ رقم الهاتف المتنقل للعميل، وبريده الإلكتروني، ورقم حسابه، ورموز التعريف الشخصي والاسترداد الخاصة به وسائل تعريف هوية للتحقق من هوية العميل. وبالتالي، يُنظَر إلى جميع المعاملات المنفذة باستخدام وسائل تعريف الهوية هذه على أنّها قد أجراها العميل، ويَعُدّ البنك أي شخص يستخدم هذه الوسائل على أنّه العميل نفسه. ويتحمل العميل المسؤولية تجاه جميع المعاملات التي تُجرى باستخدام وسائل تعريف هويته، ويتحمل المسؤولية تجاه أي تغيير، أو خسارة، أو نقل لأيٍ من هذه الوسائل لآخرين حتى يحين الوقت الذي يكون فيه البنك قادرًا على تعليق الخدمة.

105. يفوّض العميل البنك بتسجيل المكالمات الصادرة والواردة لأغراض التدريب، و/أو الكفاءة، و/أو الضبط، و/أو تسجيل تعليمات العميل.

الشروط والأحكام العامة لتطبيق "إلى"

106. يفوّض العميل البنك بسحب جميع العمولات والتكاليف التي تنشأ عن توظيف الخدمة من أي من حسابات العميل لدى البنك.

107. لا يتحمل البنك أي مسؤولية في حالة عدم انتظام التشغيل أو انقطاع الخدمة أو عدم دقة المعلومات المستخرجة بناءً على ذلك. ويحق للشركة المزوِّدة للخدمة أيضًا الوصول إلى جميع حسابات العملاء، وأرقام وأرصدة حساباتهم، وأداء المعاملات المصرفية المتنوعة لهم. ويفوّض العميل البنك بسحب جميع العمولات والتكاليف التي قد تنشأ عن توظيف الخدمة من أي من حساباته لدى البنك.

108. تُقدَّم هذه الخدمات إلى العميل بناءً على طلبه. ويوافق العميل، على مسؤوليته، على التعامل بالوسائل التي تنص عليها المادة (5) من قانون المعاملات الإلكترونية. ويوافق أيضًا على ما يلي:

- يُغيّر البنك الخدمة أو يعدّلها بعد إرسال إشعار مسبق (إلكتروني) للعميل. وإذا استخدم العميل الخدمة بعد تغيير التعليمات دون اعتراض خطي/إلكتروني، يُعدّ العميل موافقًا عليها. ويحق للبنك أيضًا تغيير التكنولوجيا المستخدمة في الخدمة (الخدمات) المقدَّمة دون إشعار مسبق ودون إبداء أي أسباب مهما كانت.
- تُطبَّق الأحكام العامة والخاصة للتعامل في حال طلب العميل الخدمة بعد تقديم إقراره على هذه الأحكام.

109. يسمح تطبيق "إلى" للعميل بإجراء جميع العمليات التالية أو أيٍ منها:

- التحويل من حسابات "إلى" الائتمانية الخاصة به التي تحتوي على رصيد كافٍ ضمن الحد الأقصى اليومي الذي يقرّره البنك، إلى حساباته، أو حسابات الآخرين لدى البنك (ABC الأردن/ تطبيق "إلى")، أو إلى الحسابات لدى البنوك الأخرى داخل الأردن وخارجه. ينفّذ البنك الحوالة تلقائيًا على الفور إذا كانت الحوالة بين الحسابات (أي بين حسابات "إلى") أو إلى الحسابات الأخرى لدى البنك، وقد تستغرق حتى يوميْ عمل للحوالات المحلية، وقد تستغرق أكثر من يوميْ عمل للحوالات الدولية، شريطة أن تُخصَم القيمة وأي تكاليف من حساب العميل بتاريخ التنفيذ و(تستثنى من أيام العمل العطل الرسمية والظروف القاهرة). ويتحمل العميل المسؤولية تجاه أي خطأ في المعلومات التي يقدّمها للبنك. وتجدر الإشارة إلى أنّه، في جميع الحالات، لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه إجراءات البنوك الأخرى و/أو السلطات التنظيمية داخل المملكة الأردنية الهاشمية وخارجها في حال أخّرت الحوالة أو رفضتها.
- دفع الفواتير من خلال إي فواتيركم عبر استخدام تطبيق "إلى"
- تفويض البنك بدفع قيمة أي خدمات أو إتمام الدفعات الأخرى لأيٍ من المؤسسات التي يحدّدها العميل. ويبقى هذا التصريح ساريًا حتى يُخطر العميل البنك بخلاف ذلك، أو حتى يوافق المستفيد إذا كان تعليق الحوالة يخضع لموافقته.
- يتحمل العميل وحده المسؤولية التي قد تنتج عن الخصم من حسابه (حساباته) عند استخدام خدمة CliQ، أو أي مسؤولية قد تنشأ عن الخطأ في تحويل أي مبلغ (مبالغ) إلى أي حساب آخر أو إتمام المشتريات للتجّار.
- يتعهد العميل بعدم استخدام خدمة CliQ للأغراض التجارية لتحقيق الربح أو تقديم واستلام التبرعات.
- لأغراض معالجة الحوالات من خلال CliQ، يفوض العميل البنك بتزويد الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص ببيانات العميل، بالإضافة إلى تبادل المعلومات و/أو البيانات مع المؤسسات المالية الأخرى

المشاركة في معالجة الخدمة، وتُجرى عملية تبادل المعلومات وفقًا للقوانين أو المعايير الخاصة بالبنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص.

- تخضع عمليات CliQ للرسوم (إن وُجدت) المُحدَّدة في الموقع الإلكتروني للبنك، وللحدود التي تقررها الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص.

110. يتحمل العميل مسؤولية الإبلاغ عن شكاوى الخدمة إلى البنك بشكلٍ مباشر من خلال الوسائل التالية كتابيـاً:

عن طريق البريد السريع: يمكن تقديم الشكوى عن طريق إرسال رسالة بريدية على العنوان التالي:

- بنك المؤسسة العربية المصرفية - الأردن ص. ب 926691 عمان 11190 الأردن

دائرة مراقبة الامتثال - قسم شكاوى العملاء

- صناديق الشكاوى:

❖ يوفر البنك صناديق للشكاوى وتوضع في كافة فروع البنك حيث يمكن استخدام "نموذج الشكاوى" المتوفر بصالة خدمة العملاء.
❖ تقوم دائرة الشؤون الإدارية بالعمل على وضع صندوق مناسب لشكاوى العملاء في مكان بارز في الفرع ولكافة الفروع.
❖ تقوم دائر الشؤون الإدارية بالعمل على طباعة نموذج لشكاوى العملاء يعكس صورة مناسبة عن البنك ويوضع إلى جانب الصندوق.
❖ تقوم دائرة الشؤون الإدارية بالعمل على وضع لوحة إرشادية تتضمن تقدير البنك للعميل وأهمية شكواه وأنها ستعامل بأمانة ومسؤولية من قبل الإدارة وسيتم الرد عليها بأسرع وقت ممكن .
❖ ضرورة أن تبين اللوحة الإرشادية كافة الطرق لتقديم الشكوى التي يمكن للعميل أن يتقدم بشكواه من خلالها وحسب ما وردت أعلاه، وعلى أن تبين اللوحة الإرشادية انه في حال استخدام صندوق الاقتراحات فإنه سيتم النظر من قبل قسم الشكاوى في شكوى العميل.
❖ تقوم دائرة الشؤون الإدارية بمهمة تجميع محتويات صناديق الشكاوى الموجودة بالفروع أسبوعيا من خلال شركة ارامكس وإرسالها إلى دائرة مراقبة الامتثال - قسم شكاوى العملاء بمغلف مختوم.

- من خلال خدمة اتصال "الى": 065100001
- من خلال البريد الالكتروني على العنوان التالي: Customer.compliant@Bank-ABC.com

111. لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه أي أخطاء، أو أضرار، أو خسائر، أو تكاليف، أو نفقات قد يتكبدها العميل نتيجةً لمخالفة هذه الشروط، ويتحمل العميل جميع التعويضات، والتكاليف، والمطالبات، والأضرار التي قد يتعرض لها البنك نتيجة مخالفة هذه الأحكام والشروط.

112. تتيح خدمة مركز اتّصال "إلى" للعميل إجراء جميع المعاملات التالية أو أيٍ منها:

- خدمات الحسابات، والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، السماح للعميل بالتحقق من رصيده لدى البنك، وآخر معاملاته، وتزويده برقم الحساب المصرفي الدولي (الآيبان) الخاص بحسابه. ويحق للبنك إضافة أي خدمات أو إزالتها.

- خدمات بطاقات الصراف الآلي، والتي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، طلب تعليق بطاقة الصراف الآلي، أو تفعيلها، أو طلب تجديدها، أو استبدالها. ويحق للبنك إضافة أي من الخدمات التي تتعلق ببطاقات أجهزة الصراف الآلي أو إزالتها.

الشروط والأحكام العامة
لتطبيق "إلى"

113. في حال اشتبه العميل بأنّ طرفًا آخر يعبث بحساباته عبر الخدمة، أو شكّ أنّ رقم حسابه ورمز التعريف الشخصي/رمز الاسترداد الخاص به يتعرض للاختراق من أطرافٍ أخرى، يُبلّغ العميل البنك فورًا، ويؤكّد على ذلك. ويتحمل العميل مسؤولية جميع المبالغ التي قد يتكبدها نتيجة إساءة استخدام رقم الحساب، ورمز (رموز) التعريف الشخصي، ورمز الاسترداد حتّى التاريخ الذي يكون فيه البنك قادرًا على تعليق الخدمة بناءً على إشعار خطي من العميل.

114. تُلغى أي تعليمات أو معاملات يجريها العميل قبل تنفيذها، شريطة أن يُقدّم العميل إشعارًا باستخدام أيٍ من وسائل الاتصال إلى البنك قبل استكمال هذه التعليمات أو المعاملات.

115. عند إغلاق حسابات "إلى"، تبقى أوامر الدفع التي يطلبها العميل صالحة للتنفيذ في يوم العمل الذي يحدّده العميل، ما لم يتم إلغاؤها بناءً على ذلك، شريطة أن يحتوي حساب العميل على رصيدٍ كافٍ.

116. تشمل خدمة الرسائل النصية القصيرة أن يُرسل البنك للعميل (لكن دون إلزامه بالقيام بذلك) رسالة نصية قصيرة على هاتفه المتنقل في حال طلب العميل هذه الخدمة. وتحتوي هذه الرسائل على المعلومات حول الخدمات التي يُقدّمها البنك أو يستحدثها، أو أي معلومات أخرى يراها البنك ملائمة.

117. بالدخول إلى تطبيق "إلى" أو استخدامه، فإنّك توافق على هذه الشروط والأحكام.

118. يحتفظ بنك ABC الأردن بالحق في، بناءً على تقديره، تعديل أيٍ من الشروط والأحكام في أي وقت، مع إعلام العميل بذلك. وبمواصلة استخدام حسابك أو الخدمات المرتبطة به عبر تطبيق "إلى"، يعتبر أن العميل/أنت قبلت الشروط والأحكام المتغيَّرة، وأي شروطٍ أو أحكامٍ/جدول رسوم وخدمات جديدة ينص عليها بنك ABC الأردن.

119. لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه أي خلل، أو انقطاع للخدمة أو الحوادث الأخرى الخارجة عن إدارته؛ وعلى وجهٍ خاص، لا يتحمل البنك المسؤولية تجاه العميل في الظروف القاهرة الخارجة عن إرادته، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الكوارث الطبيعية وأفعال القدر، أو الوباء، أو الأوامر والقيود الحكومية، أو حالات التعطّل، أو الحوادث/الهجمات الإلكترونية الأخرى، أو أي عطل يتسبب به طرف ثالث.

120. يؤكد العميل/صاحب الحساب هو/هي المستفيد الحقيقي من الأموال المودعة لدى البنك.

121. تخضع هذه الشروط والأحكام لقوانين المملكة الأردنية الهاشمية وتفسَّر وفقًا لها. ويكون لمحكمة وسط عمّان (قصر العدل) الاختصاص القضائي الحصري للفصل في أي نزاع ينشأ بين العميل والبنك. ويحق للبنك اختيار مكان انعقاد أي محكمة في المملكة الأردنية الهاشمية، دون أن يكون للعميل الحق في أي اعتراض على عدم الاختصاص القضائي أو عدم ملاءمة مكان الانعقاد.

122. يُطبّق البنك الشروط والأحكام المنصوص عليها في هذا النموذج، والتي توضّح علاقة البنك بالعميل. وبالتوقيع عليها إيذانًا بفتح حساب "إلى"، يوافق العميل على جميع شروط وأحكام "إلى". ويجوز للبنك تعديل أيٍ من هذه الأحكام والشروط، مع إشعار العميل بذلك بالوسائل المعتمدة والمتفق عليها مع العميل من ضمنها موقع البنك الإلكتروني.