

1. التعريف: يكون للكلمات والألفاظ والعبارات التالية المعنى الوارد أمامها:

- (أ) "بنك" تعني البنك الأهلي التجاري.
- (ب) "عميل" تعني شخصا أو كيانا جرى فتح حساب باسمه لدى البنك، وفق شروط وأحكام استخدام هاتف الأهلي المصرفي، وبموجب ذلك يتحمل العميل مسؤولية أي عمليات بنكية أو مبالغ مدينة على حساب العميل على أساس تضامني مع "المستخدم".
- (ج) "المستخدم" تعني شخص العميل أو شخصا مفوضا من العميل شخصيا أو بموجب وكالة شرعية، وبشروط عدم وجود اعتراض من البنك على هذا التعيين ويتم التعيين من قبل العميل بواسطة التواصل مع البنك عن طريق هاتف الأهلي المصرفي أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك.
- كما يدخل في تعريف "المستخدم" الشخص الذي يسمح له العميل بالتحدث مع موظفي هاتف الأهلي المصرفي أثناء تحدث العميل مع موظفي هاتف الأهلي المصرفي.
- (د) "العمليات البنكية عن طريق هاتف الأهلي المصرفي" تعني إمكانية تواصل العميل (أو المستخدم) مع البنك عن طريق (هاتف الأهلي المصرفي) أو أي جهاز إلكتروني آخر مماثل من أجل الدخول إلى معلومات حساب العميل و/أو إلى تسهيلات الدفع/السداد والحوالات المالية و/أو إلى أي خدمات مصرفية و/أو أي معلومات يوفرها البنك طالما كانت هذه الخدمات أو العمليات البنكية متوفرة من قبل البنك.
- (هـ) "هاتف الأهلي المصرفي" يعني خدمة يقدمها البنك تتيح إمكانية وصول العميل (أو المستخدم) مباشرة إلى الخدمات والعمليات البنكية الخاصة عند اتصاله بهاتف الأهلي المصرفي المحدد من قبل البنك، ولا يُعد بأي تواصل آخر (المكالمات) مع إدارات البنك أو فروعها خلاف أرقام هاتف الأهلي المصرفي.
- (و) "الصندوق/صناديق الاستثمار" تعرف صناديق الاستثمار بأنها اوعية استثمارية تقوم بجمع رؤوس أموال مجموعة من المستثمرين وتديرها وفقاً لاستراتيجية أهداف محددة يضعها مدير الصندوق لتحقيق مزايا استثمارية لا يمكن للمستثمر الفرد (العميل أو المستخدم) تحقيقها بشكل منفرد في ظل محدودية موارده المتاحة.
- (ز) "مدير" يعني مدير الصندوق الاستثماري.

2. سوف تكون خدمات هاتف الأهلي المصرفي متوفرة فيما يختص بالخدمات والعمليات البنكية التي يحددها البنك، من وقت لآخر وفقاً لتقديره المطلق، وفيما يختص بخدمات الاستثمار، فإن تقديم الخدمات الهاتفية المصرفية المرتبطة بها للعميل لا تعتبر عرضاً موجهاً إليه للاستثمار، ولا هي دعوة إليه للاشتراك في أي استثمار أو الاستفادة من أي خدمات استثمارية بأي حال من الأحوال.

3. بموجب تفويض العميل للمستخدم، يقر العميل بعلمه بما يلي:

- أ. يحق للمستخدم الدخول إلى حسابات العميل لدى البنك، وتنطبق هذه الشروط والأحكام على المستخدم فيما يتعلق بتواصله بهاتف الأهلي المصرفي وفيما يخص إجراء المستخدم والعمليات البنكية والخدمات المنفذة من قبله.
- ب. يكون العميل ضامناً متضامناً مع المستخدم لكافة العمليات البنكية التي يتم إجراؤها من قبل المستخدم، ويلتزم العميل بسداد المبالغ المدينة والتي تم قيدها على حساب العميل للعمليات البنكية التي تم إجراؤها من قبل المستخدم عن طريق الهاتف المصرفي.
- يقر العميل إقراراً لرجعة فيه أو تعديل أو تقييد بأنه ضامن متضامن لكافة العمليات المالية التي يتم إجراؤها من قبل المستخدم، ويفوض العميل البنك بقبول جميع العمليات المالية التي يقوم بها المستخدم على حساب/حسابات العميل ويقر العميل بصحتها ولا يحق للعميل الاعتراض عليها بأي حال من الأحوال، وبموجب ذلك يقر العميل بعلمه وإدراكه التام بأحقية البنك في الرجوع على العميل منفرداً دون أدنى مسؤولية على البنك.

4. تنفيذ العمليات: يفوض العميل البنك ويقر بما يلي:

- أ. بأن ينفذ كافة التعليمات التي ترده عن طريق الخدمات المصرفية الهاتفية من العميل أو المستخدم،
- ب. أن يقيد على حساب العميل أي عمليات مالية تنفذ بواسطة "هاتف الأهلي المصرفي"،
- ج. أن يقيد على الحساب مباشرة وبدون الرجوع إلى العميل أية مصاريف أو خدمات مصرفية أو رسوماً مستحقة للبنك أو دفعها للبنك نيابة عنه لأية جهة أخرى.
- د. أن يوكل طرفاً ثالثاً (الغير) بتنفيذ عمليات بنكية و/أو تعليمات بالنيابة عن العميل.
- هـ. يقر العميل بعلمه بأن استمرارية وعدم انقطاع خدمات هاتف الأهلي المصرفي يعتمد على توظيف التكنولوجيا والقيود القائمة على استخدامها، وبموجب هذا فإن العميل يعفي البنك من أية مسؤولية في حالة عدم تمكن العميل من استخدام خدمات هاتف الأهلي المصرفي لأي سبب كان.
5. الرسوم: يلتزم العميل بدفع الرسوم (مقابل الاشتراك، والصيانة والاستخدام لمختلف خدمات هاتف الأهلي المصرفي) بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة وأية ضرائب أخرى يتم فرضها والتي تحددها الجهات المعنية وأية رسوم قد يحددها البنك من وقت لآخر. ويحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الرسوم، وسوف يبلغ العميل بذلك في حالة إجراء أي تعديلات قبل تنفيذ التعديل بمدة لا تقل عن 30 يوماً وبموافقة العميل على هذه الشروط، فإن العميل يفوض البنك بأن يقيد الرسوم والضرائب المستحقة على أي حساب للعميل لدى البنك.
6. يحتفظ البنك بحقه في إلغاء/إيقاف الخدمة لأي سبب و/أو في حال سوء استخدامها من قبل العميل.
7. يلتزم العميل بأن يبذل الحرص الممكن لضمان أن الأشخاص الذين يفوضهم - دون اعتراض من البنك على تعيينهم - هم الذين

يمكنهم الوصول إلى العمليات البنكية وتسهيلات العميل المصرفية الهاتفية، ويقر العميل بأنه مسئول عن التأكد من أن كل مستخدم مفوض بالدخول إلى العمليات البنكية وتسهيلاته المصرفية الهاتفية يتعهد بأنه لن يفصح عن هويته كمستخدم أو عن رقمه السري لأي شخص آخر أو للبنك أو لأي فرع أو أي وكالة للبنك أو لمسؤوليهم أو موظفيهم.

كما ويقر العميل بموافقة على أن البنك أو أي من فروع أو الوكالات التابعة له أو مسئوليها أو موظفيها لن يكونوا مسئولين عن أي مطالبة أو خسارة أو مصاريف أو تأخير أو نفقات ناتجة عن أي تعليمات أو طلب أو استفسار، تم بواسطة هاتف الأهلي المصرفي والذي يقوم به العميل أو المستخدم أو أي شخص غير مفوض باستعمال هوية المستخدم أو رقمه السري، وإذا أصبح رقم المستخدم السري أو رقم هويته معروف لأي شخص آخر سواه؛ فعلى العميل أو المستخدم إبلاغ البنك فوراً وإرسال تعزيز مكتوب في الحال، ويظل العميل مسئولاً بكل الأحوال عن:

(أ) كافة التعليمات والاستفسارات التي ينفذها البنك وتتعلق بهوية العميل أو المستخدم أو بالرقم السري تعتبر صحيحة وقانونية وحجة في مواجهة العميل أو المستخدم إلى حين استلام البنك إشعار مكتوب أو إبلاغ البنك عن أية عمليات مشبوهة أو احتيال أو غش عن طريق هاتف الأهلي المصرفي وإقرار العميل أو المستخدم بذلك.

(ب) المحافظة على سرية كافة المعلومات المتعلقة بحسابه/حساباته أو بتعليمات الدفع والحوالات المالية وأي معلومات أخرى يمكن الوصول إليها وتحميلها أو تخزينها في أي حاسب آلي أو أي جهاز إلكتروني آخر مشابه له، ويؤكد العميل أيضاً أنه في حالة استخدام خدمات بنكية و/أو تنفيذ العمليات البنكية عن طريق خدمات هاتفية أو الإنترنت للوصول إلى الخدمات البنكية الهاتفية؛ فإنه يتحمل المسؤولية الكاملة بمفرده عن أي نتائج لأي استخدام من المستخدم أو استخدام غير مصرح به أو سوء استخدام من قبل أي جهة مهما كانت لمثل هذه التسهيلات و/أو العمليات البنكية عبر هاتف الأهلي المصرفي، والتي يترتب عليها مباشرة أو غير مباشرة، أي خسارة أو ضرر للعميل أو للبنك.

8. يوافق العميل على أن يقدم بيانات المستخدمين والخدمات التي يمكنهم الدخول إليها عن طريق هاتف الأهلي المصرفي على النماذج النظامية أو الإلكترونية التي أعدها البنك خصيصاً لهذا الغرض، وسوف ينفذ البنك فقط تعليمات التسجيل أو التعديل أو الإلغاء للبيانات والتسهيلات، التي يتم إتاحتها لأي مستخدم، إذا تم استلامها عن طريق هاتف الأهلي المصرفي أو على النموذج الصحيح الموقع من قبل العميل و/أو عبر أي من قنوات التواصل الموثقة المحددة من قبل البنك والتي قد يوفرها البنك من وقت لآخر وفقاً لإرادته المنفردة. 9. إن أي جهاز ذكي أو أي جهاز إلكتروني آخر مماثل يزود البنك به العميل يعتبر في جميع الأحوال والأوقات ملكاً للبنك، ويجب أن يقوم العميل بتسليمه فوراً بناءً على طلب البنك ويكون بالحالة التي استلمه عليها.

10. يقر العميل ويوافق على أنه لا يملك ولا يحق له أن يملك أي حقوق نشر أو أي حقوق ملكية فكرية أخرى في أي من البرامج أو الشاشات أو المستندات التي يقدمها البنك في مجال خدمات هاتف الأهلي المصرفي أو لتحسين هذه البرامج أو الشاشات أو المستندات، ولن يقوم العميل أو يسمح للمستخدمين أو الأشخاص الآخرين بالقيام:

(أ) بنسخ أو تعديل أي من تلك البرامج أو الشاشات أو المستندات المقدمة من قبل البنك؛ أو

(ب) بتحميل أو بنقل برامج خدمات هاتف الأهلي المصرفي من أي حاسب آلي أو هاتف أو جهاز ذكي أو أي جهاز إلكتروني آخر مماثل أو إلى أي حاسب آلي أو هاتف أو جهاز ذكي أو أي جهاز إلكتروني آخر مماثل.

11. الإلغاء: يمكن للعميل أن يلغي تسجيله في خدمات هاتف الأهلي المصرفي في أي وقت، وذلك بالتواصل مع البنك من خلال الآليات المتاحة والمُعتمدة للإلغاء، ويمكن للبنك حسب تقديره أن يلغي تسجيل العميل و/أو أي مستخدم في أي وقت وبدون إشعار العميل، ولن يؤثر هذا الإلغاء على مسؤوليات العميل فيما يخص العمليات البنكية التي تمت عبر هاتف الأهلي المصرفي حتى تاريخ الإلغاء، كما يحق للبنك إيقاف/إلغاء/تعطيل الدخول على هاتف الأهلي المصرفي في حال تم محاولة الدخول باستخدام رمز سري خاطئ لثلاث مرات متتالية.

12. لن يكون البنك مسئولاً عن أي خسارة أو ضرر، أو تكاليف أو مصاريف -مهما بلغت- تكبدها العميل نتيجة لأي إخلال بهذه الشروط والأحكام.

13. يكون العميل بمفرده مسئولاً عن كل تكاليف الاتصالات (بما في ذلك رسوم الخدمات الهاتفية) و/أو الضرائب وأي تكاليف أخرى ناتجة عن استخدام العميل للهاتف للوصول إلى الخدمات المصرفية الهاتفية إن وجدت

14. يفوض العميل البنك بأن يرسل الإشعارات والمراسلات المتعلقة بالخدمات الهاتفية البنكية بواسطة الرسائل النصية عن طريق الهاتف المحمول من البنك إلى العميل وليس من العميل إلى البنك و/أو البريد الإلكتروني -إن وجد- و/أو الفاكس وذلك إلى البريد الإلكتروني والفاكس ورقم الجوال المحددين من قبل العميل، وسوف يتخذ العميل كل الاحتياطات اللازمة للمحافظة على سرية الرسائل المستلمة، ويتحمل العميل أي مسؤولية تنشأ عن الإخلال بذلك.

تعتبر كافة الإشعارات وكشوف الحساب والمراسلات والإنذارات قد أرسلت وسلمت تسليمياً صحيحاً في يوم إرسالها حسب الأصول إذا أرسلت عن طريق البريد الإلكتروني -إن وجد- أو عن طريق إرسال رسالة نصية عن طريق الهاتف المحمول، وفي حال إرسالها بأية طريقة أخرى من طرق المراسلة يعتبر أن تسليمها قد تم إذا سلمت على العناوين المحددة من قبل العميل.

كما يقر العميل بأنه يجوز للبنك الاستعانة في تبليغ العميل بالمؤسسات والشركات المقدمة للخدمات البريدية، ويجوز كذلك استعمال الرسائل الإلكترونية لتبليغ العميل ومنها البريد الإلكتروني والاتصالات الهاتفية المسجلة والرسائل النصية المرسلة عبر الجوال

- والفاكس، ويترتب على التبليغ بتلك الوسائل ما يترتب على التبليغ بالطرق المعتادة، ويعد التبليغ بتلك الوسائل تبليغاً لشخص العميل.
15. في حالة استخدام العميل أرقام التواصل المحددة من قبل البنك لهاتف الأهلي المصرفي، فإنهيقر ويفوض البنك بأن يسجل جميع الاتصالات والتعليمات (بما في ذلك، وليس على سبيل حصر، التعليمات لإضافة مستفيدين)، ويقبل العميل تلك التسجيلات صوتية لاستخدامها وسيلة إثبات (بينه) لإثبات التواصل عبر الهاتف.
16. إن أي تقصير أو تأخير من البنك في ممارسة أي حق أو صلاحية أو امتياز بذاته لن يشكل تنازلاً عن ذلك الحق أو أي جزء منه، كما أن أي ممارسة من البنك لأي حق أو صلاحية أو امتياز لن يمنعه من تكرار هذه الممارسة أو أي ممارسة أخرى. وتعتبر الحقوق والتدابير القضائية المتاحة شرعاً ونظاماً معززة لبعضها البعض ولا تستثنى أي حقوق أو تدابير قضائية أخرى ينص عليها القانون أو النظام.
17. التعديل: يحتفظ البنك بحقه في تعديل هذه الأحكام والشروط في أي وقت، بشرط أن يبلغ العميل بذلك قبل 30 يوماً قبل تنفيذ التعديل، ويعتبر استمرار العميل أو المستخدم في استعمال الخدمات المصرفية الهاتفية قبولاً من العميل بتلك التعديلات، وبموجب ذلك فإنه لا يحق للعميل الاعتراض على التعديل بعد انقضاء الفترة الممنوحة له المحددة أعلاه.
18. تكون هذه الأحكام والشروط مكملة وخاضعة للشروط والأحكام أو الاتفاقيات التي أبرمها ووقعها العميل أو سوف يقوم بإبرامها مع البنك، والتي تخضع لها أي من حسابات العميل التي يقوم العميل بالدخول عليها بواسطة هاتف الأهلي المصرفي.
19. فيما يخص الحسابات الاستثمارية والصناديق الاستثمارية من خلال خدمة الهاتف المصرفي وخدمة الرسائل القصيرة -إن وجدت-، فإن البنك يتيح للعميل الاستفادة من هاتف الأهلي المصرفي التي تتيح له الاشتراك والاسترداد والتحويل بين الصناديق الاستثمارية -إن وجدت- ويحق للبنك إيقاف هذه الخدمة دون الرجوع إلى العميل، ويقر العميل بعلمه بكافة الشروط والأحكام التي تحكم الحسابات الاستثمارية والصناديق الاستثمارية والتي تخصهما من قبل الجهة التي تنظمهما بالإضافة إلى هذه الشروط والأحكام.
20. قد تنشأ لاحقاً قنوات توزيع بديلة إضافية مثل "الأهلي SMS" (أو أي قناة بديلة أخرى) والتي توفر خدمات الاشتراك في الصناديق والاسترداد منها والتحويل بين الصناديق عبر الهاتف الجوال، وقبل الاشتراك في أي من قنوات التوزيع البديلة فإنه ينبغي قراءة الأحكام والشروط الخاصة بالصناديق جيداً والموافقة عليها والتي سيتم اللجوء إليها في حالة نشوء أي نزاع، وبموجب قبول العميل هذه الشروط والأحكام فإنه يقر بأنه مسئول مسئولية تامة عن استخدامه قنوات التوزيع البديلة لإتمام عملياته الاستثمارية، كما أن البنك و/أو المدير لن يكونوا مسئولين بشأن أي عملية تم القيام بها بشكل خاطئ، أو عدم التمكن من الوصول للخدمة بسبب انقطاع الاتصالات.
21. إذا طلب البنك أي معلومات تتعلق بالحوالة الصادرة من العميل، فعلى العميل توفيرها خلال 7 أيام عمل بحد أقصى. وفي حالة عدم تجاوب العميل، فإن البنك غير مسؤول عن إرجاع أي مبالغ تم حجزها من قبل جهات أخرى ولا يحق للعميل المطالبة بالتعويض.
22. يتم تطبيق جميع الشروط والأحكام والاتفاقيات وملاحقها ومستنداتها الموقعة بين الطرفين التي تخص أي منتج و/أو خدمة بنكية دون أدنى مسؤولية على البنك.
23. يقر العميل بأن البنك غير مسؤول عن أي عملية تحويل خاطئة ناتجة عن إدخال بيانات خاطئة للمستفيد من قبل المحول، كما يحق للبنك إيقاف أو تعليق أي عملية تحويل يرى البنك أنها غير نظامية أو مشتبه فيها دون أي مسؤولية على البنك ودون أي إخطار من طرف البنك.
24. الحصول ومناقشة معلومات العميل الائتمانية (سمة):
- يقر العميل ويفوض البنك بما يلي:
1. بموجب موافقة العميل على هذه الشروط والأحكام فإنه يكون قد فوض البنك بشكل غير قابل للإلغاء في جمع المعلومات المالية والائتمانية عنه في أي وقت من أي جهة كانت، والإفصاح عنها مع الجهات ذات العلاقة مثل الشركات التابعة للبنك أو الشركات الشقيقة والبنوك والشركات والمؤسسات المالية ومع الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمه) أو مع أي جهة أخرى تقرها البنك المركزي السعودي، أو مع أي شركة يملكها البنك أو يساهم في رأس مالها، ولا يتحمل البنك أية مسؤولية عن الأضرار التي قد تصيب العميل أو المستخدم أو الغير بسبب جمع وتبادل تلك المعلومات.
2. يقر العميل بالتزامه وموافقته على تزويد البنك بأي معلومات يطلبها لفتح و/أو تدقيق و/أو إدارة حسابات العميل.
3. يقر العميل بأن هذا السجل الائتماني لدى الشركات الائتمانية هو المرجع الرئيسي لكافة البنوك والجهات المشتركة بالبرنامج.
25. تحديث السجل الائتماني: يفوض العميل البنك بتحديث السجل الائتماني للعميل بحيث يعكس موقف العميل من التعثر لدى الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمه) والتي يتم تداولها بين كافة البنوك العاملة بالمملكة العربية السعودية، دون أية مسؤولية على البنك.
26. **تحويل الحقوق**
- أ. للبنك الحق المطلق في تحويل كافة حقوقه والتزاماته الناتجة عن هذه الاتفاقية وأي تعديل أو مستجدات لها كلها أو بعضها إلى من يشاء دون الحصول على موافقة العميل.
- ب. لا يحق للعميل أن يحول حقوقه أو التزاماته المترتبة عليه بموجب هذه الاتفاقية وأي تعديل أو مستجدات لها إلى أي جهة أخرى دون موافقة خطية مسبقة من البنك.

27. التنازل

يحق للبنك في أي وقت أن يتنازل عن حقوقه أو عن بعضها أو نقلها بموجب هذه الشروط والأحكام لأي طرف آخر، كلياً أو جزئياً وذلك دون الحاجة إلى الحصول على إذن مسبق من العميل أو إعطائه إخطاراً بذلك.

28. القوة القاهرة

لا يعتبر البنك مسئولاً عن أي تأخير أو تقصير أو أي إخفاق في الوفاء بالتزاماته وعدم تمكنه من تقديم خدماته المصرفية بموجب هذه الاتفاقية وأي تعديل لها جراء أسباب خارجة عن إرادته ومنها -على سبيل المثال لا الحصر- الكوارث الطبيعية و/أو الحروب و/أو الإضرابات العمالية و/أو انقطاع الكهرباء و/أو الشبكة الإلكترونية و/أو الحرائق و/أو الفيضانات و/أو الأوبئة و/أو الحروب، و/أو أعمال الشغب، و/أو حالات التمرد أو الانفجارات أو الزلازل و/أو انقطاع الكهرباء و/أو الشبكة الإلكترونية لأسباب خارجة عن إرادة البنك، مع مواصلة البنك بذل العناية الواجبة بعد انتهاء الأسباب الناجمة عن عدم الأداء أو توقفها.

29. الاحتفاظ بالمستندات المرفقة بالطلب والضمانات والإقرار بحجيتها:

1. يقر العميل بتفويضه البنك بأن يقوم بتحويل أو بتصوير جميع أو أي من المستندات الورقية-إن وجدت- ووافق البنك عليها- التي وقع عليها العميل و/أو وكيله الشرعي و/أو المستخدم بآلة تصوير أو بالماسح الضوئي وتحويلها إلى ملفات إلكترونية فوراً حتى وإن كانت هناك مستندات قديمة جداً دون أي قيود أو شروط وليس له حق الرجوع في هذا التفويض.

2. يحق للبنك الاحتفاظ بالمستندات المرفقة بطلب الحصول على خدمة الهاتف المصرفي -إن وجدت- وله الحق في طلب أي ضمانات و/أو مستندات إضافية، حتى في حال رفض البنك طلب العميل لأي سبب من الأسباب بويعدت بها حجة وسند إثبات في جميع المحاكم واللجان والهيئات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية -على سبيل المثال لا الحصر- العاملة في المملكة العربية السعودية وخارجها، كما أنه لا يحق للعميل رفض هذه السجلات أو الملفات الإلكترونية وسيلة إثبات وفقاً لما ورد في الأنظمة السعودية ونظام التعاملات الإلكترونية السعودي وإن لم تكتمل بعض تطبيقات نظام التعاملات الإلكترونية السعودي.

30. **الرمز السري:** لمزيد من الحماية يجب على العميل أو المستخدم المحدد من قبل العميل إنشاء الرمز السري وفق إرشادات البنك وقت الاشتراك، كما يجب على العميل أو المستخدم عدم الاحتفاظ بسجل (مثل الورق أو ملف البرنامج أو الجهاز المحمول باليد) الرمز السري أو تضمين الرمز السري في أدوات تسجيل دخول آلية ما لم يمكن تخزينها بشكل آمن، كما يلتزم العميل والمستخدم بعدم مشاركة اسم المستخدم والرمز السري مع أي شخص آخر (بما في ذلك أحد أفراد عائلته المقربين أو صديق أو أي مسؤول مصرفي).
31. خدمة الهاتف المصرفي متاحة للعملاء على مدار الساعة، لكن البنك لن يكون مسؤولاً عن أي فشل لتوفير الخدمة إما جزئياً أو بالكامل، لأي سبب، دون أي التزام على البنك للعميل عن انقطاع في الخدمة، ولا يلتزم البنك بأي تعويض مادي أو معنوي للعميل في حال تعطل أو حدوث خطأ في الخدمة.

32. يمكن للعميل استخدام خدمة الإشعارات المرتبطة بهاتف الأهلي المصرفي، والتي ترسل إشعاراً للعميل بالعمليات المالية المنفذة على جميع أنواع حساباته -حسب ما هو متوفر لدى البنك-، وكذلك بالعروض والحملات التسويقية وأية رسائل ذات علاقة بالخدمات والعمليات البنكية دون اعتراض من العميل.

33. يمكن للعميل طلب منتجات و/أو خدمات بنكية إضافية -إن وجدت- عن طريق استخدام الخدمات المصرفية الهاتفية بعد الاطلاع والموافقة على الشروط والأحكام الخاصة بكل خدمة و/أو منتج يتم طلبه وبعد تأكيد الطلب عن طريق استخدام أحد طرق التعميد المعتمدة من قبل البنك مثل "فتح حساب إضافي" و "الخدمات ذات العلاقة" وذلك على سبيل المثال لا الحصر.

34. يمكن للعميل التواصل بموجب هاتف الأهلي المصرفي لإضافة مستفيد بغرض التحويل المالي على أن يتم تفعيل المستفيد عن طريق استخدام رمز التفعيل المرسل على جوال العميل طالما وجدت هذه الخدمة.

35. يجب على العميل تأكيد هويته عند الدخول على الهاتف المصرفي في حال اتصال العميل من هاتف غير معتمد لدى البنك وذلك عن طريق معيار الدخول الثنائي، وسيتوجب على العميل استخدام الأدوات المعتمدة من البنك والتي تغطي متطلبات الأمان والمتطلبات الرقابية المعتمدة من قبل البنك وكذلك البنك المركزي السعودي

36. يلتزم البنك بحماية حقوق العميل ومعلوماته، عبر اتباع المبادئ التالية:

- يلتزم البنك الأهلي بالتعامل بنزاهة وصدق في مختلف تعاملاته البنكية مع العميل.
- يلتزم البنك بالشفافية في كافة تعاملاته، وذلك بتوفير كافة المعلومات ذات الصلة بالمنتجات والخدمات المقدمة بألية تسهل وصول العميل إليها وفهمها.
- إشعار العميل بالمخاطر والفرص المالية التي قد يتعرض لها جراء التعامل مع أي من منتجات وخدمات البنك.
- يحرص البنك على العمل بطريقة مهنية لتحقيق المنفعة التي يتطلع إليها العميل مع حماية المصالح المالية الخاصة به.
- يقوم البنك برصد وحماية الأصول المالية للعميل ضد أي عمليات احتيال محتملة.
- يشدد البنك على حماية معلومات العميل المالية والشخصية مع ضمان عدم إفشائها لأي طرف ثالث.

- يقوم البنك بتوفير ما يلزم لتسهيل عملية تقديم شكوى من خلال الآليات المتاحة والمُعتمدة، وذلك ضمن حدود الوقت الملائم بحسب سياسات وإجراءات البنك المركزي السعودي.
- 37. يقر العميل عند استخدام خدمة الهاتف المصرفي بعلمه بما يلي:
- أن البنك لا يقوم أبداً بإرسال رسائل إلكترونية تطلب الإفصاح عن معلومات سرية مثل أرقام الحسابات أو الأرقام السرية لبطاقات الصراف الآلي أو الرمز السري الخاص بتسجيل الدخول.
- أن موظف البنك لن يطلب من العميل الكشف عن الرمز السري للدخول إلى خدمة الهاتف المصرفي، وفي حال تلقي العميل أو المستخدم أي اتصال لطلب معلومات سرية مثل أرقام الحسابات أو الأرقام السرية لبطاقات الصراف الآلي أو الرمز السري فإنهم لا يمثلون البنك ولا يجب الكشف عن مثل هذه المعلومات تحت أي ظرف، ويلتزم على العميل و/أو المستخدم ما يلي:
- 1. إبلاغ الجهات ذات العلاقة بالبنك، دون ادنى مسؤولية على البنك في حال عدم قيام العميل و/أو المستخدم بالقيام بالإبلاغ.
- 2. التواصل مع دائرة شكاوى الاحتيال- لدى الجهات الرسمية المعتمدة- بإرسال رسالة نصية للرقم 330330 و/أو أي تعديل له من الجهة ذات العلاقة و/أو أي أرقام أخرى تحددها الجهة المعنية دون ادنى مسؤولية على البنك في حال عدم قيام العميل و/أو المستخدم بالقيام بالإبلاغ
- 38. في حالة وجود اختلاف بين النص العربي والنص الإنجليزي لهذه الشروط والأحكام، يتم الأخذ بالنص العربي.
- 39. إن جميع شروط وأحكام استخدام الهاتف المصرفي تم إعدادها من قِبَل البنك، وعند موافقة العميل و/أو المستخدم وقبول العميل و/أو المستخدم عليها من خلال الرابط المرسل على جواله المعتمد لدى البنك، لا يحق للعميل إجراء أي تعديل أو تغيير أو تبديل أو إسقاط أو حذف لأي جزء منها، وفي حالة إجراء أي تعديل فإنها تعتبر لاغية وباطلة تلقائياً، ولن تكون ملزمة أو قابلة للتنفيذ تجاه البنك، وفي حال إرسال هذه الشروط والأحكام في ورقة مكتوبة من قبل العميل، فإن استلامها من قبل البنك لا يعتبر قبولاً لها من طرف البنك، ولا يجب على البنك إبلاغ العميل بعدم قبوله لها.
- 40. **النظام الواجب تطبيقه لتسوية المنازعات والتقاضي:**
- يخضع تفسير وتنفيذ شروط وأحكام هذه الاتفاقية وأية معاملات ناشئة عنها أياً كان إجراؤها أو أطرافها لأنظمة ولوائح السعودية وحدها وتفسر بموجبها، وفي حال نشوء أي نزاع يتعلق بهذه الاتفاقية بين البنك والعميل الموافق عليها والقابل لها فإن الولاية القضائية تكون للجهة القضائية المختصة (لجنة الفصل في المنازعات المصرفية)، وذلك دون الإخلال بحق البنك في إحالة النزاع إلى أية محكمة أو هيئة قضائية في أي بلد آخر يكون فيه لـ(العميل) موطن مختار أو نشاط تجاري أو ممتلكات.
- 41. **قراءة (الاتفاقية) والموافقة عليها**
- تعتبر كافة الإقرارات الصادرة من العميل والتفويضات بموجب هذه (الاتفاقية) غير قابلة للنقض أو الإلغاء أو التقييد، حيث تم قبولها وفهم وإدراك كافة معانيها بشكل واضح.
- ويقر الطرفان بأنهما قد تفاوضا على هذه (الاتفاقية) وكافة ما ورد بها من أحكام وشروط وما أرفق بها من ملاحق، وأنهما قد قرآها بعد صياغتها بصفة نهائية وفهماها ووافقا على تنفيذ جميع أحكامها وشروطها كل فيما يخصه من تاريخ قبوله هذه (الاتفاقية) سواء عن طريق التوقيع عليها و/أو القبول بها عن طريق الرابط الإلكتروني المرسل إلى جوال العميل أو المستخدم.