

شروط وأحكام الخدمات الإلكترونية

المقدمة

يقدم بيت التمويل الكويتي أو البنك خدمات مصرفية إلكترونية (الخدمات الإلكترونية) لتمكين بعض أصحاب الحسابات وعملاء البنك الآخرين «العميل» من إدارة ومعالجة تعاملاتهم المصرفية عن طريق البنك باستخدام العديد من طرق التواصل الإلكتروني والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر الحاسب الشخصي والهواتف النقالة والهواتف الأرضية ويقدم البنك هذه الخدمات الإلكترونية للعميل الراغب في استخدام الخدمات المذكورة التي يقدمها البنك والاستفادة منها. ومن المفهوم والمتفق عليه بين الطرفين أن توافر واستغلال هذه الخدمات الإلكترونية يخضع للشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية

وفي مقابل الوعود والتعهدات المتبادلة الواردة في هذه الاتفاقية، وبالاعتماد على التعهدات والإقرارات النوعية وموافقة مقدم الطلب الواردة في هذا الطلب، والتي تتضمنها هذه الاتفاقية جميعاً كمرجع كما لو أنها وردت هنا بالكامل والتي تمثل جزءاً لا يتجزأ من هذه الاتفاقية، يوافق العميل ويقبل ويقر ويصرح بما يلي

01. تعريفات

يكون للكلمات والتعبيرات الآتية المعاني المبينة قرين كل منها أينما وردت في هذه الشروط والأحكام بيت التمويل الكويتي أو «بيتك» يعني بيت التمويل الكويتي أو أي فرع أو فروع له داخل دولة الكويت أو خارجها. العميل يعني أي شخص طبيعي أو اعتباري أبرم هذه الاتفاقية مع البنك لتقديم هذه الخدمات من خلال قبول الموافقة على الشروط والأحكام الواردة فيها والذي قبل البنك طلبه

الحساب يعني أي حساب أو أية حسابات يحتفظ بها بيت التمويل الكويتي باسم العميل والتي يتم تقديم الخدمة عنها. البطاقة المصرفية تعني أي بطاقة أو بطاقات مصرفية سحب ألي أو ائتمانية أو مسبقة الدفع يحتفظ بها بيت التمويل الكويتي باسم العميل والتي يتم تقديم الخدمة عنها

خدمات بيت التمويل الكويتي عبر الإنترنت KFHOnline تعني الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك والتي يسمح من خلالها للعميل، عن طريق أي حاسب شخصي أو هاتف نقال أو متصفح أن يتمكن من الوصول إلى البنك لإجراء بعض أو جميع الخدمات التالية

- **خدمات الحساب** (معلومات عن الحساب / فتح حسابات ودائع استثمارية / إدارة الأوامر الدائمة).
- **خدمات البطاقات** (معلومات عن البطاقات / طلب بطاقات / التحويل للبطاقات / إيقاف بطاقات / تفعيل بطاقات عرض الرقم السري للبطاقات)
- **خدمات التحويل** (التحويل بين حسابات العميل / التحويل الى مستفيدين داخل بيتك، مستفيدي بنوك محلية وعالمية / دفع الفواتير / حوالات مالية)
- **خدمات السحب بدون بطاقة** باستخدام البطاقة المدنية / رقم الهاتف النقال / رمز QR
- **خدمات التمويل** (معلومات عن المعاملات التمويلية / طلب تمويل / دفع الأقساط)
- **خدمات الشيكات** (إيداع الشيكات / طلب دفتر شيكات)
- **خدمات الذهب** (معلومات عن حساب الذهب / فتح حساب الذهب / بيع وشراء الذهب)
- تحويل الأموال من أو إلى بنك كويتي محلي آخر إلى حسابات أو بطاقات العميل من خلال بوابة KNET للدفع المسبق.
- استخدام و / أو طلب أية خدمات أخرى للحصول على المعلومات أو المنتجات أو الخدمات التي يقدمها بيت التمويل الكويتي مثل خدمات الحسابات أو البطاقات أو الخدمات الاستثمارية أو التمويلية أو التأجير والتأجير والتي قد تتاح أو تتوفر مستقبلاً من خلال هذه الخدمة.

- **خدمة ألو بيتك 1803333** تعني الخدمة الإلكترونية التي يقدمها البنك على مستويين:
 01. من خلال نظام الإجابة الصوتية التفاعلية حيث يمكن للعميل من خلالها، ومن خلال هاتف فعال، الوصول إلى أنظمة حسابات البنك لأداء ما يلي:
 - الحصول على معلومات عن الحساب ورصيد البطاقة والتعاملات التي تحري على تلك الحسابات أو البطاقات المسجلة ضمن نظام البنك.
 - تنفيذ التعاملات المالية مثل التحويلات ودفق فواتير الخدمات ودفق بطاقة الائتمان وطلب بيان حساب ودفاتر شيكات.
 - استخدام الخدمات الأخرى التي قد تتوافر ضمن الخدمة.
 02. من خلال مسئول خدمة العملاء لخدمة ألو بيتك 1803333 حيث يقدم الخدمات التالية:
 - إصدار تعليمات الأوامر.
 - تحويل الأموال بين حسابات بيت التمويل الكويتي.
 - التحويلات المحلية والعالمية.
 - طلب المعلومات عن المنتجات أو الخدمات المختلفة وطلب تلك المنتجات أو الخدمات.
- **خدمة الرسائل القصيرة والاشعارات** تعني خدمة الرسائل القصيرة من نوع الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك والتي يمكن للعميل أن يحصل من خلالها، وعن طريق هاتفه النقال ومزود خدمات النقال المفضل له، ويصل إلى العميل رسائل نصية قصيرة محددة سلفاً وموحدة والتي قد تحتوي على تعليمات و / أو إخطارات عن معلومات خاصة بأرصدة حسابات أو بطاقات العميل. وقد تكون هذه الرسائل على سبيل المثال لا الحصر:
 - إشعار بإيداع الراتب
 - إشعار بالعمليات التي تتم على الحساب
 - إشعار بالوصول للحد الأقصى / الأدنى لرصيد الحساب.
 - إشعار بالعمليات التي تتم على البطاقات الائتمانية والمسبقة الدفع.
 - إشعار بالوصول للحد الأقصى / الأدنى لرصيد بطاقة الائتمان.
 - أية وظيفة أخرى و / أو إشعار آخر يتاح في المستقبل.
- **تطبيق KFHOnline للهااتف النقال** من بيت التمويل الكويتي تعني الخدمة الإلكترونية التي يقدمها البنك، ويمكن للعميل عن طريقها ومن خلال أية وسائل اتصالات مناسبة، إما بزيارة الموقع الإلكتروني للبنك أو عن طريق تطبيق يتم تحميله وبدعمه البنك الوصول إلى حساباته / بطاقاته / معاملاته التمويلية والعديد من الخدمات التي يوفرها البنك بالطريقة التي يراها ملائمة و / أو مناسبة
- تسري جميع المصطلحات المستخدمة في هذه الاتفاقية بصيغة المفرد على الجمع كما تسري جميع المصطلحات الواردة بصيغة المذكر على المؤنث والعكس صحيح
- 02. يجوز لبيت التمويل الكويتي، حسب تقديره الخاص، أن يعدل أو يغير أي من الأحكام والشروط الواردة في هذه الاتفاقية في أي وقت حسبما يراه مناسباً واعتبار التعديل نافذاً بحق العميل بعد نشر التعديل وفقاً للإجراءات المتبعة لدى البنك و/ أو باستخدام وسائل الاتصال المتعارف عليها بما فيها الوسائل الإلكترونية.
- 03. يفوض العميل البنك بموجب هذه الاتفاقية أن يقبل التعليمات الإلكترونية التي يتم طلبها مسبقاً وتقديمها وبموجب الخدمات الإلكترونية وأن يتصرف بموجبها لإجراء التغييرات على حسابات العميل من خلال هذه الخدمة بشرط أن يتم تأكيد هذه التعليمات من خلال استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور و / أو رقم التعريف الشخصي الخاص بالعميل.

04. في حالة تسمية شخصين أو أكثر كعميل فيما يتعلق بأي حساب، فيكون من حق البنك، عند تقديم الخدمات الإلكترونية، أن يقبل ويتصرف بناء على التعليمات التي تفوضه للسحب من الحساب أو إجراء الدفع أو التحويل والصادرة من أي شخص ممن وردت أسماؤهم كعميل (عملاء) ويتحملون مسؤولية كافة التعاملات التي يتم تنفيذها باستخدام الخدمات الإلكترونية المذكورة ومسؤولية رد أي دين ينشأ على الحساب بسبب استخدام الخدمات الإلكترونية. ويجب أن يلاحظ العملاء بصفة خاصة أنه إذا كان الحساب مشتركاً، فسيسمح فقط باستخدام الخدمات الإلكترونية على الحساب إذا وافق الأشخاص الواردة أسماؤهم كعملاء على أن يقدم شخص واحد فقط التعليمات الإلكترونية للبنك.

05. يمثل التفويض الذي يمنحه العميل للبنك بموجب المادة من هذه الاتفاقية تفويضاً مستمراً لأية تعاملات ينفذها العميل قبل تاريخ سحب هذا التفويض.

06. الأمان:

a. يوافق العميل ويقبل ويقر بأن يحافظ على السرية المطلقة لأية وجميع المستندات الخاصة بالخدمات الإلكترونية المقدمة فيما يتعلق برقم هوية المستخدم وكلمات المرور وأرقام التعريف الشخصية سواء الصادرة من البنك أو التي يختارها العميل، ويجب على العميل ألا يستخدم رقم التعريف الشخصي المخصص له لأية أغراض أخرى ككلمة مرور

b. يلتزم العميل باتخاذ كافة الاحتياطات الضرورية للحيلولة دون الاحتيال في استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور ورقم التعريف الشخصي الخاص به

c. يجب على العميل ألا يدون اسم المستخدم وكلمة المرور ورقم التعريف الشخصي الخاص به بطريقة يمكن الوصول إليها أو استخدامها من جانب أي شخص آخر.

d. يجب على العميل ألا يفصح أبداً لأي شخص عن اسم المستخدم / كلمة السر / أجوبة الأسئلة الأمنية / OTP / رموز التوثيق

e. حرص العميل من سرية اسم المستخدم وكلمة المرور ورقم التعريف الشخصي، سيجنب العميل إجراء أية معاملة على حسابه بواسطة أي شخص غير مصرح له.

f. لا يتحمل البنك مسؤولية أي ضرر يصيب العميل من خلال ضياع اسم المستخدم وكلمة المرور ورقم التعريف الشخصي الخاص به أو الإفصاح عنه أو الاحتيال في استخدامه

g. يتحمل العميل مسؤولية سوء استخدام الخدمات وسوء استخدام كلمات المرور أو المعادلات أو أجهزة الأمن أو أية وسائل وصول أخرى يصرح بها البنك لاستخدامها للحصول على الخدمات المنصوص عليها في هذه الاتفاقية وفي التأكد من بقاء الأجهزة في جميع الأوقات مع العميل.

07. إذا شك العميل في معرفة أي شخص بكلمة المرور، فعلى العميل أن يبلغ خدمة ألو بيتك الهاتفية 1803333 على الفور وأن يقوم بتغيير كلمة المرور الخاصة به وسيتسبب الإخفاق في ذلك في تحمل العميل المسؤولية أية تعاملات غير مصرح بها تتم على الحساب.

08. سيبدل البنك أقصى ما بوسعه لتنفيذ أية تعاملات في اليوم الذي يطلب فيه العميل ذلك، ومع ذلك، لا يلتزم البنك ولا يتحمل أية مسؤولية تجاه العميل عن عدم قدرته عن تنفيذ المعاملة.
09. لا يخول تقديم الخدمات الإلكترونية أي حق للعميل في السحب من الحسابات على المكشوف باستثناء حد السحب على المكشوف الذي قد يوافق عليه البنك من وقت لآخر. وفي حالة حسابات الودائع / التوفير، لا يجب السحب على المكشوف من الحساب.
10. يتعهد العميل ويوافق على استخدام الخدمات الإلكترونية من بيت التمويل الكويتي فقط لاستخدامه الشخصي والخاص وألا ينسخ أو يبيع أو يتشارك في أو يستحوذ على أو يجري أي استخدام مهما كان.
11. يقر العميل ويتعهد بأن التعاملات التي تتم معالحتها عن طريق الخدمات الإلكترونية تخضع للحدود التي يفرضها أو يقرها البنك من وقت لآخر سواء كنتيجة للوائح البنك الداخلية بسبب الحدود أو القيود المطلوبة أو التي تفرضها أية جهة تنظيمية أو قانونية أخرى.
12. من المفهوم والمتفق عليه بين العميل والبنك في هذه الاتفاقية أن تعليمات الدفع والتحويل التي تصدر من خلال الخدمات الإلكترونية لا يمكن إلغاؤها بتاريخ استحقاق ذلك الدفع أو التحويل وسيبدل البنك أقصى ما بوسعه لتسهيل أي طلب إلغاء ولكنه لن يكون مسئولاً إذا لم يكن ذلك الإلغاء ممكناً.
13. بدون المساس بالشروط والأحكام الواردة في هذه الاتفاقية، يحتفظ البنك بالحق في حزر أي قيد وإجراء أية تسويات ضرورية قد تكون مطلوبة أو ضرورية للحساب.
14. تعتبر دفاتر البنك وسجلاته الإلكترونية ووثائقه وفواتيره ونصائحه ومستنداته الأخرى المرتبطة بالتعاملات دليلاً قاطعاً يعتمد عليه في الحكم على أي نزاع يتعلق بالتعاملات وتكون بمثابة دليل دامغ يعتمد عليه في الحكم على أي نزاع يتعلق بالأرقام أو البيانات أو المعلومات أو الرسوم أو الأتعاب أو الحقائق أو التعليمات أو التعاملات أو أية أمور أخرى أو خلاف ينشأ بين البنك والعميل.
15. سيبدل البنك أقصى ما بوسعه لتقديم الخدمات الإلكترونية في الأوقات المنصوص عليها في مواد التسويق، ولكنه لا يلتزم بتلك الأوقات ولا يتحمل مسؤولية عدم قدرته على التقيد بتلك الأوقات.
16. لا يكون البنك مسئولاً عن أي التزام مالي. بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، كلفة الخسائر أو الأضرار أو الاسترداد الفوري الناشئ عن الإخفاق في التعريف بشكل صحيح عن المستفيد أو مستقبل الحوالة أو لعدم تسوية دفعة بسبب أية خسارة أو سرقة أو سوء تنظيم الاككتاب أو خطأ أو اغفال أو تلف أو تحريف، إلا في حال حدوث تعدي أو تقصير من قبل البنك، كما ويحق للبنك اتخاذ الإجراءات التي يراها ضرورية وتصحيحه لتسوية أي عمليات تتم من خلال (الخدمات الإلكترونية) والتي تمت بسبب مشاكل تقنية أو غير تقنية دون الرجوع للعميل ومن الممكن اخطاره في أي وقت لاحق.
17. ستظهر أية مبالغ وتحويلات ينفذها البنك بناءً على تعليمات العميل باستخدام الخدمات الإلكترونية ببيان البنك الخاص بالحساب.

18. من المتفق عليه بين البنك والعميل أنه يحوز لأي منهما إنهاء هذه الاتفاقية بإشعار الطرف الآخر. ولن يسري الإشعار الصادر من العميل للبنك حتى يتسلم فرع بيت التمويل الكويتي الخاص بالعميل ذلك الإشعار خطياً، وبعد أن يفي العميل بكافة التزاماته تجاه البنك بموجب هذه الاتفاقية. ويحتاج البنك 3 أيام عمل تلي إلغاء الخدمة من جانب العميل لتفعيل الإلغاء. ويتحمل العميل مسؤولية جميع التعاملات والالتزامات والتكاليف والأتعاب والرسوم السابقة على التاريخ الفعلي لإنهاء الاتفاقية.
19. يوافق العميل على أن يخول البنك بأن يخضع من العميل كلما ومتى رأى ذلك ضروريا رسوم استخدام الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك، وتتوافر الرسوم الحالية مقابل الخدمات الإلكترونية على موقع البنك www.kfh.com، كما تتوافر من خلال الاتصال بمركز خدمة عملاء بيت التمويل الكويتي. وفي حالة إجراء أية تغييرات، سيتم إبلاغ العميل بتفاصيل الرسوم الجديدة وستتوافر كذلك على الموقع الإلكتروني للبنك وبالتوقيع / الموافقة على هذه الاتفاقية، يعطي العميل بيت التمويل الكويتي الحق في فرض أية رسوم على حسابه لدى البنك مقابل استخدامه للخدمات الإلكترونية المقدمة.
20. يوافق العميل على أن البنك لا يتحمل أية مسؤولية عن أية خسارة أو ضرر أو تكلفة أو مصروفات من أي نوع يتكبدها أو يتعرض لها العميل أو الغير كنتيجة لأية معلومات مالية و/ أو أية معلومات أخرى غير دقيقة يتم تقديمها للعميل عبر الخدمات الإلكترونية الواردة في هذه الاتفاقية.
21. ويوافق العميل على أن البنك يحتفظ بالحق في طلب تأكيد خطي على تعاملات معينة كلما ومتى رأى البنك ذلك مناسباً، كما يخول البنك لرفض أية تعليمات بدون أن يكون مضطراً لإبداء الأسباب.
22. يوافق العميل على أنه من حق البنك تسجيل محادثة العميل عند إصدار تعليمات لإجراء أية تعاملات إذا اراد ذلك وأن يستخدم تلك لتسجيلات كدليل إثبات في أية تعاملات في أية مشاكل أو نزاعات قانونية قد تنشأ في المستقبل.
23. ويوافق العميل على ألا يتحمل البنك مسؤولية أية خسارة أو ضرر أو تكلفة أو مصروفات من أي نوع يتكبدها أو يتعرض لها العميل نتيجة لمخالفة شروط وأحكام هذه الاتفاقية.
24. للبنك الحق في رفض إجراء وتنفيذ أي تعليمات يتم تقديمها أو إرسالها من قبل العميل دون إبداء أي مبررات لذلك الرفض، على سبيل المثال بسبب أنها لا تتفق مع القوانين السارية أو الممارسات المصرفية أو تعليمات مكافحة غسيل الأموال، الخ السارية في الكويت، على أن يقوم البنك بإخطار العميل على الفور في كل حالة من الحالات. كما أنه لن يتحمل البنك أي مسؤولية، مهما كانت عن عدم تمكنه من إجراء وتنفيذ أي من تعليمات العميل لسبب يعود إلى مشكلات فنية أو قوى القاهرة.
25. يقر العميل ويوافق على الشروط والأحكام المتعلقة بفتح الحسابات المصرفية والمتاحة من خلال موقع بيت التمويل الإلكتروني عبر هذا الرابط.

26. يملك البنك الحق بإيقاف الخدمات الالكترونية أو / واغلاق الحسابات أو البطاقات التي تم فتحها طلبها من خلال القنوات الإلكترونية للأسباب التالية على سبيل المثال لا الحصر:
- a. في حال كان الحساب ساكن ولم يتم استخدامه لأي عمليات مصرفية خلال سنة.
b. في حال عدم التزام العميل بتحويل راتبه / مكافأته خلال 6 أشهر من تاريخ فتح الحساب.
c. في حال وجود عمليات مشبوهة على الحساب.
d. في حال سوء استخدام الخدمات الالكترونية.
27. ويوافق العميل على ألا يتحمل البنك مسؤولية أية أخطاء أو تقاعس أو تأخير الخ، في الحالات الآتية:
- a. أعطال الانترنت الناتجة عن البنية التحتية للاتصالات.
b. الفشل الناجم عن ازدحام الشبكات
c. تغيير رقم هاتف العميل النقال دون إخطار البنك مسبقاً.
d. وجود العميل بمنطقة لا توجد بها إشارة.
e. هجمات تقنية وفيروسية على الخدمات الالكترونية.
f. أي سبب آخر يخرج عن سيطرة البنك.
28. يتحمل العميل كامل المسؤولية عن صحة البيانات والوثائق التي يتم تقديمها / تحميلها من خلال الخدمات الالكترونية.
29. يحرص البنك على ضمان سرية بيانات العملاء بتطبيق تكنولوجيا متقدمة للحفاظ على أعلى معايير الأمان والسرية.
30. قد تشمل الخدمات الإلكترونية خدمات خاصة بأطراف ثالثة قد تختلف شروط وأحكام هذه الخدمات عن هذه الوثيقة، فإنه من مسؤولية العميل أن يقوم بمراجعة شروط الاستخدام والموافقة عليها في حال وجودها لهذه الخدمات.
31. يقر العميل أنه قد تم لفت انتباهه من جانب البنك وأنه على علم بحدود وقيود التكنولوجيا وقيود استخدام الخدمات الإلكترونية وأن توافر الخدمات الإلكترونية يعتمد على تطبيق التكنولوجيا وقيود الاستخدام، ويخلي مسؤولية البنك ويبرئ ذمته من أية مسؤولية عن ذلك أو عن عدم قدرته على استخدام الخدمات الإلكترونية لأي سبب كان.
32. يقر العميل ويوافق بموجب هذه الاتفاقية أنه لن يحصل على أي حق ملكية في أية برامج أو رموز برمجيات أو مواصفات أو تقنيات أو أية معلومات أخرى يقدمها البنك للعميل بغرض الخدمة. فضلاً عن ذلك، لن يحصل العميل على أي حق في أية ملكية فكرية أو أية حقوق نسخ في أي مما سبق.
33. تخضع هذه الاتفاقية وتفسر وفقاً للقوانين واللوائح السارية في الكويت إلى الحد الذي لا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية والنظام الأساسي لبيت التمويل الكويتي. وتتم تسوية أي نزاع أو خلاف أو شقاق ينشأ في الكويت بواسطة محاكم الكويت ويكون القانون ونهايا تماماً بهذه الاتفاقية هو القانون واجب التطبيق.
34. في حالة أي اختلاف بين النص العربي والإنجليزي لهذه الاتفاقية، فيسود النص المكتوب باللغة العربية.

35. تعتبر الموافقة / التوقيع على نموذج الشروط والأحكام بمثابة موافقة وإقرار بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها فيه.

36. تعتبر الموافقة / التوقيع على هذه الاتفاقية أن العميل قد صرح للبنك بناء على جميع التعليمات المتحقق منها والقابلة للتنفيذ في حدود المعقول والتي يتسلمها من العميل عن طريق أي من قنوات الخدمات الإلكترونية التي يستخدمها العميل يوفرها البنك والمنصوص عليها في هذه الاتفاقية، في الوقت الذي يحتفظ فيه البنك بالحق في رفض أي طلب إذا رأى ذلك وبدون إبداء أسباب.

37. يوافق العميل على قبول التعامل بأحكام القانون رقم 20 لسنة 2014 بشأن المعاملات الإلكترونية ولائحته التنفيذية بما لا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية.

أقر بأنني استلمت وقرأت ووافقت على الشروط والأحكام المترتبة على استخدام خدمات بيت التمويل الكويتي الإلكترونية كما هي مبيته