

# نموذج الحقائق والسمات الرئيسية بطاقات بنك الإسكندرية ميزة المدفوعة مقدما

## معلومات عن البنك

بنك الإسكندرية - ش.م.م إنتيسا سان باولو إس بي ايه  
المركز الرئيسي: ٤٩ شارع قصر النيل - وسط البلد - القاهرة  
هاتف رقم: ١٩٠٣٣٣ - افراد - ١٩٠٤٤ برايفيت وماجنيфика  
الموقع الإلكتروني: www.alexbank.com

## نبذة عن بطاقة بنك الإسكندرية ميزة المدفوعة مقدما

بطاقة بنك الإسكندرية ميزة هي بطاقة الدفع الإلكترونية التي يتم تغذيتها مقدماً من قبل حاملي البطاقة ويمكن استخدامها لإتمام عمليات الشراء عبر الإنترنت أو عن طريق نقاط البيع المتوافرة لدى العديد من التجار والجهات الحكومية أو من خلال السحب النقدي مقابل القيمة المتاحة فيها (يشار إليها فيما بعد بـ «البطاقة» و/أو «بطاقة ميزة»).

## خصائص البطاقة

- دفع المعاملات الحكومية والفواتير والمشتريات المحلية والسحب النقدي من الصراف الآلي بسهولة.
- إجراء عمليات الشراء اليومية بسرعة وأمان عن طريق نقاط البيع باستخدام بطاقة ميزة "اللداتلمسية" وهي خصية تسمح لحامل البطاقة بإجراء هذه العمليات بدون ادخال الرقم السري حتى 1٠٠جم فقط لكل عملية شراء.
- تستخدم البطاقة بالجنه المصري داخل جمهورية مصر العربية فقط سواء على مواقع الانترنت المحلية او من خلال نقاط البيع ويجب أن تكون هذه المواقع تدعم بطاقة ميزة.
- إعادة شحن البطاقة أو السحب من أي ماكينة صراف آلي خاصة ببنك الإسكندرية يكون مجاناً.
- يمكن استخدام البطاقة في خدمات فوري المتاحة على جميع ماكينات الصراف الآلي الخاصة ببنك الإسكندرية.
- بطاقات ميزة متوافرة في جميع فروع بنك الإسكندرية.
- تصدر البطاقة بدون اسم حامل البطاقة عليها.
- اصدار بطاقة ميزة لا يحتاج الي فتح حساب بنكي.
- يمكن ربط كارت ميزة على محفظة بنك الإسكندرية "Mavfazy".
- يمكن للعميل الحصول على عدد ٢ بطاقة ميزة بحد أقصى.
- خدمة العملاء ٢٤/٧ داخل جمهورية مصر العربية.

## العملاء المستهدفون

- عملاء بنك الإسكندرية أو غير عملاء البنك.
- تصدر لجميع العملاء المصريين والأجانب.
- عملاء التمويل متناهي الصغر.

## كيفية التقديم

- يحصل العميل على البطاقة من خلال فروع بنك الإسكندرية.
- تقديم بطاقة الرقم القومي أو جواز السفر للأجانب.
- توقيع طلب اصدار بطاقة ميزة المدفوعة مقدما.

بنهتم بكل اهتماماتكم



بنك الإسكندرية | ALEXBANK

19033



www.alexbank.com

تطبيق الشروط و الأحكام

رقم التسجيل الضريبي: ٢٠٠٠٠٠٢٩٠٦٦٥

Bank of INTESA SANPAOLO



## خطوات تفعيل واستخدام البطاقة

- تعتبر البطاقة مفعلة بعد انشاء رقم التعريف الشخصي PIN من قبل حامل البطاقة.
- يتم انشاء الرقم التعريفي من خلال أجهزة الصراف الاللي لبنك الإسكندرية فقط.
- إيداع النقود من خلال أجهزة الصراف الاللي "ATM" التابعة لبنك الإسكندرية.

## حدود الاستخدام

عملاء التمويل متناهي الصغر	حدود الاستخدام	
٥٠ الف جم	٣٠ الف جم	حدود الاستخدام
٥٠ الف جم	٢٠ الف جم	الحد اليومي من الصراف الاللي «ATM»
٥٠ الف جم	٢٠ الف جم	الحد الأقصى للإيداع اليومي
٥٠ الف جم	٥٠ الف جم	الحد الأقصى لرصيد البطاقة

	عدد المعاملات اليومي
٢٥	مشتريات
٢٥	سحب نقدي
٢٥	تسوق اون لاین

## جدول رسوم بطاقات ميزة المدفوعة مقدما

المصاريف	
(٢٠ جم) - تم الاعفاء عن مصاريف الإصدار بناء على مبادرة البنك المركزي	مصاريف الإصدار
مجانا	مصاريف التجديد
لا تُستبدل - يتم اصدار بطاقة جديدة من الفرع	مصاريف الاستبدال
(١٠ جم) تم الاعفاء بناء على مبادرة البنك المركزي	مصاريف السحب النقدي من ماكينات الصراف الاللي (الغير تابعة لبنك الإسكندرية)

بنهتم بكل اهتماماتك



بنك الإسكندرية | ALEXBANK

19033



www.alexbank.com

تطبيق الشروط و الأحكام

رقم التسجيل الضريبي: ٢٠٠٠٠٠٢٩٠٦٦٥

Bank of INTESA SANPAOLO



MEMBER GROUP

## يجب أن تعرف

1. في حالة استبدال البطاقة جراء فقدانها أو سرقتها، يتعين على حامل البطاقة التقدم بطلب جديد للبنك من الفرع للحصول على بطاقة جديدة ويتم دفع رسوم اصدار البطاقة.
2. المدفوعات التي تجرى عبر المواقع الإلكترونية الغامضة أو غير المؤمنة سوف تؤدي إلى اختراق بطاقة حامل البطاقة.
3. حماية البطاقات والمعلومات ذات الصلة هي مسؤولية حامل البطاقة، لذا يجب على حامل البطاقة التأكد من عدم مشاركتها مع الغير لتجنب المخاطر المرتبطة بذلك.
4. في حالة إدخال رقم التعريف الشخصي PIN بشكل غير صحيح ثلاث مرات على التوالي، يحق للبنك سحب البطاقة أو تعليقها وفقاً لتقدير البنك المطلق. يجب الاتصال بمركز الاتصالات التابع للبنك ليتمكن حامل البطاقة من اعاده انشاء رقم سري جديد علي الصراف الالي التابع للبنك.
5. جميع المعاملات التي تجرى باستخدام البطاقة عبر الإنترنت هي مسؤولية حامل البطاقة منفرداً دون تحمل البنك أي مسؤولية.
6. بطاقة ميزة ليس لها بطاقة إضافية.
7. يتم خصم مصاريف الإصدار عند الإيداع الأول للبطاقة خلال ماكينات الصراف الالي

## الفقد أو السرقة أو الاختلاس أو الاحتيال أو الاستخدام غير المصرح به وتعليق البطاقة

1. في حالة فقد البطاقة أو سرقتها يجب على حامل البطاقة التواصل مع مركز الخدمة الهاتفية لإلغاء البطاقة ويتم التوجه للفرع للحصول على بطاقة جديدة. يتم تحويل الرصيد المتاح من البطاقة القديمة الى البطاقة الجديدة من بعد التأكد من الغاء البطاقة الأصلية.
2. في حالة اشتباه حامل البطاقة في عملية غامضة، يرجى الاتصال على الفور بمركز الخدمة الهاتفية التابع للبنك على الرقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء والرقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء برايفت.
3. يتحمل حامل البطاقة أي مبلغ ناتج عن استخدام البطاقة قبل تاريخ ابلغ البنك بفقد البطاقة وتعليق البطاقة.
4. في حالة العثور على البطاقة من قبل حامل البطاقة بعد ابلغ البنك بفقدائها أو سرقتها، يُحظر عليه استخدامها.
5. يلتزم حامل البطاقة بعدم الكشف عن رقم التعريف الشخصي PIN لأي شخص.
6. ممنوع استخدام البطاقة لأي غرض غير قانوني، بما في ذلك شراء السلع والخدمات المحظورة بموجب القوانين واللوائح المحلية/ المعمول بها في أي مكان يتواجد فيه حامل البطاقة.
7. يجوز للبنك تعليق استخدام بطاقة ميزة في أي وقت، إذا كان ذلك متعلقاً بأمان البطاقة أو الاشتباه في استخدام احتيالي أو غير مصرح به أو لأي سبب اخر يترأى للبنك.

## طلب تصحيح أو الاعتراض على معاملة دفع

- يرجى الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية التابع للبنك على الرقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء والرقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء برايفت، واحتفظ بإيصال المعاملة في الحالات التالية:
- المعاملات التي تجرى بشكل غير صحيح؛
  - فشل تنفيذ المعاملة؛
  - أعطال النظام أثناء المعاملة التي يجرى فيها سحب مبلغ.

## إلغاء البطاقة

- من خلال مركز الاتصال على الرقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء والرقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرايفيت.
- يجب علي حامل البطاقة سحب الرصيد المتوافر في البطاقة قبل طلب الإلغاء.

بنهتم بكل اهتماماتكم



بنك الإسكندرية | ALEXBANK

19033



www.alexbank.com

تطبيق الشروط و الأحكام

رقم التسجيل الضريبي: ٢٠٠٠٠٠٢٩٠٦٦٠

Bank of INTESA SANPAOLO



MEMBER GROUP

### لمزيد من المعلومات ، يمكن لحامل البطاقة القيام بما يلي:

- الاتصال على رقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء و رقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرافيت – على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.
- customer\_Support@alexbank.com أو إرسال رسالة بريد إلكتروني على عنوان .
- أو استيفاء نموذج الآراء المتوافر في فروع بنك الإسكندرية.

### للتقدم بشكاوى، يمكن لحامل البطاقة القيام بما يلي:

- في حالة وجود شكوى من جانب حامل البطاقة، يتم الاتصال فوراً بمركز الخدمة الهاتفية لبنك الإسكندرية على رقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء و رقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرافيت أو في حالة رغبة حامل البطاقة بتقديم شكوى كتابية يتعين عليه زيارة أقرب فرع للبنك، أو زيارة مكتب حماية حقوق العملاء لتحضير شكوى كتابية على أن يلتزم البنك بالرد على تلك الشكوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى بخلاف الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية يتم أخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة تلك الشكوى، في حالة عدم قبول العميل لرد البنك يتعين عليه إخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامه لرد البنك متضمناً أسباب عدم القبول ليتم إعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى من جانب البنك والرد النهائي علي حامل البطاقة خلال ١٥ يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة أن لم يتغير الرد. وفي جميع الأحوال لا يتعين على حامل البطاقة اللجوء الى البنك المركزي المصري قبل تقديم شكواه إلى بنك الإسكندرية وعدم الاستجابة خلال المدد سالفة الذكر.
- وفي حالة عدم ثبوت صحة الاعتراض من حامل البطاقة، يلتزم حامل البطاقة بتحمل المصاريف الخاصة بفحص الشكوى والتي يتم تحصيلها من رصيد البطاقة لصالح شركة ميزة ، أما في حالة ثبوت صحة اعتراض حامل البطاقة فيتم إضافة المبلغ محل الاعتراض إلي رصيد البطاقة

## الشروط والاحكام والمبادئ التوجيهية

١. تصدر البطاقة لحامل البطاقة بناءً على طلبه، ولا يتحمل البنك أي مسؤولية على الإطلاق في هذا الصدد.
٢. في حال إجراء أي تغييرات في الرسوم والنفقات والعمولات والشروط والأحكام المقررة، أو في خصائص المنتج، يبلغ البنك حامل البطاقة مسبقاً قبل تطبيق التغييرات المذكورة باستخدام القنوات المتاحة في البنك بفترة مناسبة ويعتبر استمرار حامل البطاقة لاستخدام الخدمة أو المنتج بعد هذا الإخطار بمثابة موافقة منه على هذا التعديل/التغيير.
٣. تعد البطاقة سارية المفعول من تاريخ تفعيلها حتى تاريخ انتهاء الصلاحية المحدد.
٤. حامل البطاقة مسئولاً مسئولاً مطلقاً غير مشروطة قبل البنك عن كافة المصاريف والالتزامات المترتبة على استخدام البطاقة وكذلك النتائج المترتبة على فقد أو إساءة استخدامها.
٥. يحق للبنك أن يخضع تلقائياً وبدون الرجوع لحامل البطاقة أي مبلغ سبق إضافته له بطريق الخطأ.
٦. لا يكون البنك مسئولاً عن أي خسارة أو ضرر ناشئ بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن أي سوء استخدام أو خلل يحدث للبطاقة أو ماكينة نقاط البيع أو ماكينة الصرف التالى بسبب خطأ يرتكبه حامل البطاقة أو لعدم كفاية الأموال بصفة مؤقتة في تلك الماكينات ، وفي حال السحب النقدي إذا لم يقم حامل البطاقة بسحب كل أو جزء من المبلغ المطلوب من الآلة خلال الفترة الزمنية المحددة لإبراز المبلغ في المكان المخصص له وقامت الآلة باسترداد المبلغ مرة أخرى فإن البنك لن يكون مسئولاً عن إعادة قيد الخصم الذي تم على الحساب إلا بعد جرد خزينة الآلة و تعتبر سجلات البنك بخصوص عمليات السحب النقدي قاطعة وملزمة في جميع الحالات.
٧. يلتزم حامل البطاقة بالتعليمات التي تصدرها مؤسسات الدفع وما قد يطرأ عليها من تغييرات وتعديلات تجريها المنظمة المعنية كجزء لا يتجزأ من التزاماته الواردة بهذا الطلب كما يتم نشرها على الموقع الخاص بالبنك أو بالمؤسسة أو عن طريق الرسائل النصية.
٨. يقر حامل البطاقة بمسئوليته عن كافة العمليات التي قام بها باستخدام بطاقته وعن العمليات التي تتم عن طريق شبكة الإنترنت دون أدنى مسؤولية على البنك.
٩. يجوز للبنك إنهاء هذه الاتفاقية المبرمة مع حامل البطاقة في أي وقت بإلغاء البطاقة بإشعار كتابي مؤكد بعلم الوصول ومع تحديد أو بدون تحديد أسباب مع التزام البنك برد الرصيد المتبقي بالبطاقة وقت إنهاء هذه الاتفاقية في أسرع وقت ممكن.
١٠. يلتزم البنك بإخطار حاملي البطاقات في حالة انقطاع الخدمة لعمل صيانة محددة مسبقاً من خلال الوسائل المتاحة والتي تشمل علي سبيل المثال و ليس الحصر (صفحات البنك علي مواقع التواصل الاجتماعي، الموقع الرسمي، الرسائل النصية .... الخ)
١١. يحظر استخدام البطاقة في أي غرض غير مشروع بما في ذلك شراء السلع والخدمات المحظورة بموجب القوانين السارية في أي مكان يتواجد فيه حامل البطاقة
١٢. مدة صلاحية البطاقة عامين من تاريخ الإصدار ولن يتم تجديدها تلقائياً وفي حالة رغبة العميل في بطاقة اخري بعد انتهاء صلاحيتها يتعين عليه التقدم بطلب جديد للبنك.

بنهتم بكل اهتماماتك



بنك الإسكندرية | ALEXBANK

19033



www.alexbank.com

تطبيق الشروط و الأحكام

رقم التسجيل الضريبي: ٢٠٠٠٠٠٢٩٠٦٦٠

Bank of INTESA SANPAOLO

