

# نموذج الحقائق والسّمات الرئيسية بطاقات بنك الإسكندرية للخصم المباشر

## معلومات عن البنك

بنك الإسكندرية - إنتيسا سان باولو إس بي آيه  
المركز الرئيسي: ٤٩ شارع قصر النيل - وسط البلد - القاهرة  
هاتف رقم: ١٩٠٣٣ أفراد - ١٩٠٤٤ برافيت وماجنيفيكا  
الموقع الإلكتروني: www.alexbank.com

## نبذة عن بطاقات بنك الإسكندرية للخصم المباشر

### خصائص عامة لجميع بطاقات الخصم المباشر

- إجراء عمليات الشراء اليومية بسرعة وأمان عن طريق نقرة واحدة باستخدام بطاقة بنك الإسكندرية للخصم المباشر للدتلمسية
- السحب النقدي مجاناً من أي ماكينة صراف آلي لبنك الإسكندرية داخل مصر
- خدمة الرسائل القصيرة مجاناً من بنك الإسكندرية على هاتفك المحمول مع كل عملية شراء
- خدمة العملاء ٧/٢٤ لمساعدتك اثناء سفرك وداخل مصر
- استمتع بعالم حصري من الخصومات باستخدام بطاقتك عن طريق نظام ALEXDISCOUNTS
- إمكانية إصدار بطاقة إضافية لأفراد أسرته
- الحد الأدنى لسن إصدار البطاقات الإضافية هو ١٦ عاماً
- تمتع بمزايا الخدمة البنكية عبر الانترنت وتطبيق الخدمات البنكية للموبايل والتي توفر لك إمكانية الاطلاع على رصيدك وجميع تفاصيل معاملتك.
- تطبيق «محفظتي» الذي يسمح لك بدفع جميع فواتيرك، وإعادة شحن هاتفك المحمول، وإرسال الأموال إلى أي شخص من حسابك مباشرة دون أي متاعب
- خدمات «فوري» على جميع ماكينات الصراف الآلي التابعة لبنك الإسكندرية

### بطاقة فيزا Signature للخصم المباشر



- جمع ٣ نقاط ALEXPOINTS على كل جنيه تصرفه في كل مرة تشتري مع بطاقة فيزا Signature للخصم المباشر و تقدر تستبدالها بكل سهولة.
- يتم اصدار بطاقة فيزا Signature لعملاء البرافيت فقط
- Chatbot الخاص بمزايا Visa هو روبوت WhatsApp الذي يساعد حاملي بطاقات Signature للحصول على معلومات حول مجموعة واسعة من المزايا والعروض المتاحة. الأمر بسيط مثل بدء محادثة على WhatsApp بالنقر على الرابط: <https://wa.me/442031399075>

### بطاقة بلاتينيوم للخصم المباشر



- جمع ٢ نقطة ALEXPOINTS على كل جنيه تصرفه في كل مرة تشتري مع بطاقة الخصم المباشر و تقدر تستبدالها بكل سهولة

### بطاقة Inspire للخصم المباشر



- جمع ١,٥ نقطة ALEXPOINTS على كل جنيه تصرفه في كل مرة تشتري مع بطاقة Inspire للخصم المباشر و تقدر تستبدالها بكل سهولة
- السحب النقدي مجاناً من خلال أكثر من ٩٠٠٠ ماكينة صراف آلي تابعة لمجموعة انتيزا سان باولو في ١٢ دولة حول العالم

بنهتّم بكل اهتماماتك



ALEXBANK | بنك الإسكندرية  
Intesa Sanpaolo Group

19033

تطبيق الشروط و الأحكام  
رقم التسجيل الضريبي: ٢٠٠٠-٢٩-١١٥٠

( إصدار ٤ )  
اعتباراً من أكتوبر ٢٠٢٣

www.alexbank.com





جمع 1 نقطة ALEXPOINTS على كل جنيه تصرفه في كل مرة تشتري مع بطاقة الخصم المباشر وتقدر تستبدالها بكل سهولة

## بطاقة وولد للخصم المباشر

- جمع 3 نقاط ALEXPOINTS على كل جنيه تصرفه في كل مرة تشتري مع بطاقة وولد للخصم المباشر وتقدر تستبدالها بكل سهولة
- حمل تطبيق «Mastercard Travel Pass» واستمتع بدخول أكثر من 1,200 صالة مطار مختارة بواسطة «DragonPass» مجاناً
- خصم يصل الى 25% عند استئجار سيارتك القادمة مع خدمة AVIS لمزيد من المعلومات برجاء زيارة [www.avisworld.com/mastercardmea](http://www.avisworld.com/mastercardmea)

## بطاقة بلاتينيوم للخصم المباشر

- جمع 2 نقطة ALEXPOINTS على كل جنيه تصرفه في كل مرة تشتري مع بطاقة بلاتينيوم للخصم المباشر وتقدر تستبدالها بكل سهولة
- حمل تطبيق «Mastercard Travel Pass» واستمتع بدخول أكثر من 1,200 صالة مطار مختارة بواسطة «DragonPass» مجاناً
- خصم يصل الى 10% عند استئجار سيارتك القادمة مع خدمة AVIS لمزيد من المعلومات برجاء زيارة [www.avisworld.com/mastercardmea](http://www.avisworld.com/mastercardmea)

## بطاقة ماستركارد الشباب للخصم المباشر

- جمع 1,0 نقطة ALEXPOINTS على كل جنيه تصرفه في كل مرة تشتري مع بطاقة الشباب للخصم المباشر وتقدر تستبدالها بكل سهولة
- حمل تطبيق «Mastercard Travel Pass» واستمتع بدخول أكثر من 1,200 صالة مطار مختارة بواسطة «DragonPass» مجاناً
- خصم يصل الى 10% عند استئجار سيارتك القادمة مع خدمة AVIS لمزيد من المعلومات برجاء زيارة [www.avisworld.com/mastercardmea](http://www.avisworld.com/mastercardmea)

بنهتم بكل اهتماماتك



بنك الإسكندرية | ALEXBANK  
Intesa Sanpaolo Group



## العملاء المستهدفون:

العملاء الأفراد (المصريون/ الأجانب) - عملاء البنك.

## صلاحية البطاقة:

البطاقة صالحة لمدة ٤ سنوات.

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

- في حالة فقدان البطاقة أو سرقتها أو اشتباه العميل في عملية غامضة، يرجى الاتصال على الفور بمركز الاتصال التابع للبنك على الرقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء والرقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا و برايفت.
- يتحمل العميل أي مبلغ ناتج عن استخدام البطاقة قبل تاريخ إبلاغ البنك وتعليق البطاقة محليًا ودوليًا.
- في حالة العثور على البطاقة، يُحظر على حامل البطاقة استخدامها.
- يلتزم حامل البطاقة بعدم الكشف عن رقم التعريف الشخصي PIN لأي شخص.
- ممنوع استخدام البطاقة لأي غرض غير قانوني، بما في ذلك شراء السلع والخدمات المحظورة بموجب القوانين واللوائح المحلية/ الخارجية المعمول بها في أي مكان يتواجد فيه حامل البطاقة.
- يجوز للبنك تعليق استخدام بطاقة الخصم المباشر في أي وقت، إذا كان ذلك متعلقًا بأمان البطاقة أو الاشتباه في استخدام احتيالي أو غير مصرح به أو لأي سبب آخر يترأى للبنك.

## طلب التصحيح أو الاعتراض على المعاملة في الحالات الآتية:

- المعاملات التي تجرى بشكل غير صحيح؛
  - فشل تنفيذ المعاملة؛
  - أعطال النظام أثناء المعاملة التي يجري فيها سحب مبلغ.
- يرجى الاتصال بمركز الاتصالات التابع للبنك على الرقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء والرقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرايفيت، واحتفظ بإيصال المعاملة أو بزيارة اقرب فرع لتسجيل شكوى وفي حالة عدم حلها يتم التوجه الى مكتب حماية حقوق العملاء لتقديم اعتراض/ شكوى كتابية.

## إلغاء البطاقة:

من خلال مركز الاتصال على الرقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء والرقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرايفيت.

بنهتم بكل اهتماماتك



ALEXBANK  
Intesa Sanpaolo Group

بنك الإسكندرية

## يجب أن تعرف:

- يرجى ملاحظة أنه من المحظور تماما السماح لشخص اخر باستخدام بطاقة الخصم المباشر او الائتمان الخاصة بك بالنيابة عنك سواء خارج او داخل البلاد تجنباً ليقاف التعامل على البطاقة.
- في حالة إصدار بطاقة خصم مباشرة جديدة جراء فقد البطاقة أو سرقتها، يدفع العميل رسوم استبدال البطاقة.
- المدفوعات التي تجرى عبر المواقع الإلكترونية الغامضة أو غير المؤمنة سوف تؤدي إلى اختراق بطاقة العميل.
- حماية البطاقات والمعلومات ذات الصلة هي مسؤولية العميل، لذا تأكد من عدم مشاركتها مع الغير لتجنب المخاطر المرتبطة بذلك.
- عمليات السحب النقدي التي تجرى في دول أخرى خلاف مصر، بلد إصدار البطاقة، ستخضع لرسوم السحب النقدي وسعر الصرف التي يعلن عنها البنك من وقت إلى آخر.
- في حالة إدخال رقم التعريف الشخصي PIN بشكل غير صحيح ثلاث مرات على التوالي، يحق للبنك سحب البطاقة أو تعليقها وفقاً لتقدير البنك المطلق.
- جميع المعاملات التي تجرى باستخدام البطاقة عبر الإنترنت هي مسؤولية حامل البطاقة منفرداً دون تحمل البنك أي مسؤولية.
- يحق للبنك طلب البطاقة ويحق له كذلك طلب إعادة البطاقة على الفور في حالة إغلاق حساب العميل، أو وفاته، أو إفلاسه، أو مصادرة حساب العميل أو أي حالة أخرى قد تؤدي إلى إغلاق الحساب، أو استخدام البطاقة بواسطة شخص آخر ليس حامل البطاقة، أو السحب من خارج مصر بمبلغ أكبر من الحدود التي يحددها البنك مسبقاً، أو في حالة تجميد حساب العميل أو أي حالة أخرى تؤدي إلى إغلاق الحساب، أو إساءة استخدام البطاقة، أو انتهاك أي من الأحكام والشروط.
- في حالة استخدام البطاقة خارج مصر، يجب على حامل البطاقة إبلاغ مركز الاتصالات التابع للبنك والتأكيد معه قبل السفر لتجنب أي خطأ قد يحدث.

## بطاقات الخصم المباشر للحسابات المشتركة

- لا يحق للعملاء إصدار بطاقة على حسابهم المشترك ما لم ينص طلب فتح الحساب المشترك على أنه يحق لأي من أطراف الحساب التوقيع بشكل منفصل.
- في حالة إصدار بطاقة على حساب مشترك للعملاء سواء لأحدهم أو جميعهم، فإن أي معاملات تجرى باستخدام هذه البطاقة ستكون مسؤولية العملاء.

## الشكاوى

لمزيد من المعلومات أو للتقدم بشكاوى، يمكنك القيام بما يلي:

- الاتصال على رقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء و رقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرافيت - على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.
- أو إرسال رسالة بريد إلكتروني على عنوان [customer\\_Support@alexbank.com](mailto:customer_Support@alexbank.com).
- أو استيفاء نموذج الآراء المتوافر في فروع بنك الإسكندرية.
- في حالة وجود شكوى من جانب العميل، يتم الاتصال فوراً بمركز الخدمة الهاتفية لبنك الإسكندرية على رقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء و رقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرافيت أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك على أن يلتزم البنك بالرد على تلك الشكاوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى بخلاف الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية يتم أخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة تلك الشكاوى، 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 الشكاوى مرة أخرى من جانب البنك والرد النهائي علي العميل خلال ١٥ يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة أن لم يتغير الرد. وفي جميع الأحوال لا يحق للعميل اللجوء الى البنك المركزي المصري قبل تقديم شكواه إلى بنك الإسكندرية وعدم الاستجابة خلال المدد سالف الذكر وفي حالة عدم حل الشكاوي يتم زيارة مكتب حماية حقوق العملاء لتحرير شكوى كتابية.
- وفي حالة عدم ثبوت صحة الاعتراض من العميل للشكاوي المتعلقة بالاعتراض على صحة المعاملات، يلتزم العميل بتحمل المصاريف الخاصة بفحص الشكاوى و التي يتم تحصيلها من رصيد البطاقة لصالح شركات البطاقات العالمية، أما في حالة ثبوت صحة اعتراض العميل فيتم إضافة المبلغ محل الاعتراض إلى حساب العميل.

بنهتم بكل اهتماماتك



بنك الإسكندرية | ALEXBANK  
Intesa Sanpaolo Group

## الشروط والأحكام والمبادئ التوجيهية

١. تصدر البطاقة للعميل 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، خصائص المنتج، يبلغ البنك العميل مسبقاً قبل تطبيق التغييرات المذكورة باستخدام القنوات المتاحة في البنك بفترة مناسبة ويعتبر استمرار العميل لاستخدام الخدمة أو المنتج بعد هذا الإخطار بمثابة موافقة منه على هذا التعديل /التغيير.
٣. تعد البطاقة، سواء الأصلية أو الفرعية، سارية المفعول من تاريخ تفعيلها حتى تاريخ انتهاء الصلاحية المحدد.
٤. تظل بطاقة الخصم المباشر مملوكة لبنك الإسكندرية ويجب على العميل تسليم البطاقة إلى البنك فور الطلب. ويجوز للبنك سحب جميع الحقوق والامتيازات المتعلقة بالبطاقة في أي وقت.
٥. يجوز للبنك أن يخصم من حساب العميل رسوم التجديد السنوية للبطاقة الأساسية/ الفرعية التي يحددها البنك من وقت إلى آخر وبنفقات بدل حامل البطاقة في حالة طلب العميل.
٦. يقر العميل بقبول المعلومات الإضافية التي يعبئها البنك نيابة عنه، وتعتبر هذه المعلومات الإضافية دليلاً وليس للعميل الحق في الاعتراض عليها في الحال أو في المستقبل.
٧. يجب على العميل إخطار البنك إذا كان هناك أي تغيير في البيانات المضمنة في طلب إصدار البطاقة الأساسية أو الفرعية.
٨. عند قبول البنك لهذا الطلب، يجري إعداد البطاقة ويبلغ العميل بتاريخ التسليم.
٩. لا يتحمل البنك المسؤولية عن أي خسائر أو أضرار تنشأ بصورة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة أي خلل في البطاقة ناشئ عن خطأ العميل أو عطل في ماكينة الصراف التلي أو في حالة القصور المؤقت في الأموال في هذه الماكينة أو غير ذلك من الأسباب.
١٠. يقدم البنك للعميل كشفاً بحساباته المصرفية كل ثلاثة شهور على الأكثر وذلك على النحو الذي ينص عليه القانون المصري أو بالطريقة الأخرى التي يذكرها العميل. ويُعتبر أن جميع المراسلات الصادرة من البنك قد استلمها العميل في حال إرسالها بالبريد العادي على العنوان المذكور في نموذج فتح الحساب أو يمكن الاحتفاظ بها في مقرات البنك في حال طلب ذلك. ويقر العميل بأنه إذا لم يصل للبنك أية اعتراضات منه على الأرصدة التي تظهر في كشوف الحساب/الحسابات المرسله إليه من البنك خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إخطاره بكشوف الحسابات يكون ذلك موافقة نهائية من العميل على ما تظهره كشوف الحسابات من أرصدة، ويجب على العميل في حالة عدم وصول كشف الحساب/الحسابات إليه من البنك خلال خمسة عشر يوماً من التاريخ المحدد لإرساله أن يبادر بطلبها كتابياً من البنك خلال الـ ٧ أيام التالية لهذا التاريخ. فإذا لم يطلبه العميل خلال هذه المدة فلا يحق له الاحتجاج بعدم وصول كشف الحساب/الحسابات إليه وتكون جميع الأرصدة التي تظهرها هذه الكشوف حجة عليه، ويعتبر ذلك إقراراً منه للبنك بصحة ما ورد بهذه الكشوف.
١١. يحق للعميل إلغاء طلبه لأي منتج / خدمة مصرفية لم يتم تفعيلها (فيما عدا المنتجات اللدخارية) خلال يومان عمل من تاريخ إبرام العقد دون فرض أية مصروفات أو الغرامات.
١٢. يحق للعميل الاطلاع على العقد قبل التعاقد و الحصول على نسخة منه في أي وقت لاحق للتعاقد.
١٣. يمنح العميل البنك تفويضاً نهائياً غير قابل للإلغاء ولا رجعة فيه بتنفيذ تعليمات معينة يصدرها العميل للبنك عبر المكالمات الهاتفية أو أي وسيلة أخرى. ويسمح العميل للبنك بتسجيل هذه المكالمات و الاستناد إليها بالإضافة إلى حق البنك في استخدام المكالمات الهاتفية أو البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى في تحديث البيانات أو تنشيط البطاقة أو في تقديم أي خدمات أخرى. و تكون لها الحجية الكاملة.

بنهتم بكل اهتماماتك



ALEXBANK  
Intesa Sanpaolo Group

بنك الإسكندرية