

# 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: ١٩٠٣٣ افراد - ١٩٠٤٤ برايفيت وماجنيфика  
الموقع الإلكتروني: www.alexbank.com

## نبذة عن بطاقة بنك الإسكندرية ميزة المدفوعة مقدما

بطاقة ميزة مسبقة الدفع هي بطاقة دفع يمكن للعملاء شحنها واستخدام الرصيد المتاح للمعاملات عبر الإنترنت ومعاملات نقاط البيع لدى تجار التجزئة / الجهات الحكومية ومعاملات السحب النقدي من ماكينات الصراف الآلي.

## خصائص البطاقة

- ادفع معاملاتك الحكومية وفواتيرك ومشترياتك المحلية ومعاملاتك عبر الإنترنت والسحب النقدي بسهولة.
- لا تعطي بطاقتك للتاجر، استخدم خاصية الدفع اللاتلامسي لدفع أي معاملة تصل إلى ٦٠٠ جم بمجرد النقر على جهاز نقاط البيع دون الحاجة إلى إدخال الرقم السري الخاص بك.
- استمتع بخدمات "فوري" على جميع ماكينات الصراف الآلي لبنك الإسكندرية.
- يمكنك شحن تطبيق محفظتي باستخدام بطاقات ميزة والتمتع بمجموعة متنوعة من الخدمات من خلال التطبيق.
- الديداع النقدي في البطاقة من أي ماكينة صراف آلي تابعة لبنك الإسكندرية أو من خلال تحويل Instapay أو من خلال ماكينة الصراف الآلي لبنك محلي آخر (الخدمة متاحة فقط من خلال البنوك المشاركة في هذه الخدمة).
- بطاقات ميزة متوافرة في جميع فروع بنك الإسكندرية، فقط قم بزيارة أقرب فرع للحصول على بطاقتك.
- تصدر البطاقة بدون اسم حامل البطاقة عليها ويمكن إصدارها دون فتح حساب مصرفي.
- البطاقة متاحة للاستخدام بالعملة المحلية فقط.
- يمكن الحصول على بطاقتين ميزة مسبقة الدفع بحد أقصى.
- خدمة العملاء ٢٤/٧ عندما تكون داخل مصر أو في الخارج.

## العملاء المستهدفون

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

## 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 اهتماماتك



ALEX BANK | بنك الإسكندرية  
Intesa Sanpaolo Group

- خدمات السحب النقدي والإيداع لحظي في رصيد بطاقة ميزه من خلال ماكينات نقاط البيع التابعة لشركة (فوري).
- يلتزم حامل البطاقة بإدخال رمز الرقم السري (PIN) لجميع المعاملات.
- تتم جميع المعاملات بعملة بالجنيه المصري فقط.

#### الرسوم والمصاريف:

- خدمة السحب النقدي: ٣٠ جم.
- خدمة الإيداع النقدي: ٣٠ جم.
- يتم تطبيق عمولة شركة فوري وفقا للتاجر بالإضافة لعمولة البنك.

#### كيفية استعمال الخدمة:

- الذهاب الى أقرب منفذ فوري.
- قم بإدخال بطاقتك في ماكينة فوري POS.
- اختار خدمة فوري ATM من خدمات فوري المتاحة في ماكينة فوري POS.
- اختار خدمة الإيداع / سحب نقدي.
- ادخل المبلغ المراد ايداعه / سحبه والرقم السري للبطاقة.
- قم بسداد / استلام المبلغ واستلم إيصال تأكيد المعاملة.

#### الحدود:

الحد الشهري		الحد اليومي		نوع البطاقة
سحب	ايداع	سحب	ايداع	
١٠,٠٠٠	١٠,٠٠٠	٣,٠٠٠	٣,٠٠٠	بطاقة ميزه

الحد اليومي لعدد المعاملات لخدمتي السحب/ الإيداع النقدي: ١٠ معاملات

بنهتم بكل اهتماماتك

 **ALEXBANK** | بنك الإسكندرية  
Intesa Sanpaolo Group

## 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

حدود الاستخدام	
١٠ الف جم	حدود الاستخدام اليومية ( مشتريات / كاش / المشتريات الالكترونية )
٢٠٠ الف جم	حدود الاستخدام الشهرية (مشتريات / كاش / المشتريات الالكترونية )
٣٠ الف جم	الحد اليومي من الصراف الاللي «ATM»
١٠ الف جم	الحد الأقصى للإيداع اليومي
٢٠٠ الف جم	الحد الأقصى لرصيد البطاقة

الحد الأقصى لعدد المعاملات اليومي	
٢٥	مشتريات
٢٥	سحب نقدي
٢٥	تسوق اون لاين

## 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
٥ جم	مصاريف السحب النقدي من ماكينات الصراف التلي (الغير تابعة لبنك الإسكندرية)

بنهتم بكل اهتماماتك



ALEXBANK | بنك الإسكندرية  
Intesa Sanpaolo Group

## يجب أن تعرف

1. المدفوعات التي تجرى عبر المواقع الإلكترونية الغامضة أو غير المؤمنة سوف تؤدي إلى اختراق بطاقة حامل البطاقة.
2. حماية البطاقات والمعلومات ذات الصلة هي مسؤولية حامل البطاقة، لذا يجب على حامل البطاقة التأكد من عدم مشاركتها مع الغير لتجنب اي خسائر مالية.
3. في حالة إدخال رقم التعريف الشخصي PIN بشكل غير صحيح ثلاث مرات على التوالي، يحق للبنك سحب البطاقة أو تعليقها وفقًا لتقدير البنك المطلق. يجب الاتصال بمركز الاتصالات التابع للبنك ليتمكن حامل البطاقة من اعاده انشاء رقم سري جديد علي الصراف الالي التابع للبنك.
4. جميع المعاملات التي تجرى باستخدام البطاقة عبر الإنترنت هي مسؤولية حامل البطاقة منفردًا دون تحمل البنك أي مسؤولية.
5. بطاقة ميزة ليس لها بطاقة إضافية.

## 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 وسيتم تطبيق رسوم إصدار البطاقة ان وجدت.
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 بفقدها 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 متعلقًا بأمان البطاقة أو الاشتباه في استخدام احتيالي أو غير مصرح به او 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، او زيارة اقرب فرع لتسجيل شكوي وفي حالة عدم حلها يتم التوجه الى مكتب حماية حقوق العملاء لتقديم اعتراض/شكوى كتابية 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 اهتماماتك



بنك الإسكندرية | ALEXBANK  
Intesa Sanpaolo Group

لمزيد من المعلومات ، يمكن لحامل البطاقة القيام بما يلي:

- الاتصال على رقم ١٩٠٣٣ بالنسبة لجميع العملاء و رقم ١٩٠٤٤ بالنسبة لعملاء ماجنيفيكا والعملاء البرايفيت - على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.
- customer\_Support@alexbank.com أو إرسال رسالة بريد إلكتروني على عنوان .
- أو استيفاء نموذج التراء 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 البرايفيت 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 سالفه الذكر.
- وفي حالة عدم ثبوت صحة الاعتراض من البطاقة للشكاوي المتعلقة بالاعتراض على صحة المعاملات، يلتزم حامل البطاقة بتحمل المصاريف الخاصة بفحص الشكوى والتي يتم تحصيلها من رصيد البطاقة لصالح شركة ميرة ، 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 مسئولية مطلقة غير مشروطة قبل البنك عن كافة المصاريف والالتزامات المترتبة على استخدام البطاقة وكذلك النتائج المترتبة على فقد أو إساءة استخدامها.
٥. يحق للبنك أن يخصم 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 الآلي 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 خمس سنوات من تاريخ الإصدار ولن يتم تجديدها تلقائياً وفي حالة رغبة العميل في بطاقة اخري بعد انتهاء صلاحيتها يتعين عليه التقدم بطلب جديد للبنك.
١٣. في حالة تحويل المعاش او الراتب الشهري على بطاقة ميزة يجب إبلاغ الهيئة المحولة برقم البطاقة الجديدة.

بنهتم بكل اهتماماتك



ALEXBANK |  
Intesa Sanpaolo Group

بنك الإسكندرية